

Perintäpalvelut kuntasektorilla ja sen erityispiirteet

Perintätutkimus kuntasektorille 2016

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2016
Piritta Myllypuro

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

MYLLYPURO, PIRITTA:

Perintäpalvelut kuntasektorilla ja sen
erityispiirteet

Taloushallinnon opinnäytetyö, 81 sivua, 7 liitesivua

Kevät 2016

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee perintää yleisellä tasolla, painottuen kuitenkin kuntasaatavien perintään. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä asioita päättäjät kuntasektorilla arvostavat perintäyhtiötä valitessaan.

Opinnäytetyö koostuu teoria- ja empiriaosioista. Työn teoreettinen osa on jaettu kahteen osaan. Teorian ensimmäisessä osassa tutustutaan aluksi kuntasektoriin, käsitellään tarkemmin kuntasaatavia sekä kuntasaatavien perinnän ulkoistamista. Toinen osa käsittelee tarkemmin perintää: mitä perintä on, perintäprosessi, perintäkulut, hyvä perintätapa, perintälaki ja perinnän nykytila Suomessa. Teoreettisena lähdeaineistona käytettiin alan kirjallisuutta, lainsäädäntöä, artikkeleita sekä internet sivustoja.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta. Tutkimus toteutettiin toimeksiantona Taitoa Kuntaperintä Oy:lle. Aineisto kerättiin lähettämällä kohderyhmälle kyselylomake. Kyselylomake lähetettiin sähköisesti Webropolin välityksellä maaliskuussa 2016.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että useat päättäjät arvostavat sitä, että perintäyhtiön omistuspohja on kotimainen. Useat vastaajat kuitenkin pitävät omistuspohjaa tärkeämpänä sitä, että perintäyhtiö toimii ammattimaisesti, asiakaspalvelu on hyvää sekä sitä, että perintäkulut olisivat kohtuulliset asiakkaalle. Tärkeänä pidetään myös sitä, että perintäyhtiö maksaa verot Suomeen. Kyselyn perusteella voidaan myös todeta, että suurin osa vastaajista pitää tämänhetkistä taloudellista tilannetta perinnän suurimpana haasteena.

Asiasanat: perintä, perintälaki, kuntaperintä, julkisoikeudellinen saatava

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

MYLLYPURO, PIRITTA:

Debt Collection Services in the
Municipal Sector and Its Specific
Features.

Debt collection study for the municipal
sector in 2016

Bachelor's Thesis in Financial Management, 81 pages, 7 pages of
appendices

Spring 2016

ABSTRACT

This thesis deals with debt collection in its general level but with an emphasis on the collection of municipal debts. The purpose of this research is to find out, what municipalities consider important criteria when they choose a debt collection company.

The theoretical part of the thesis is divided into two sections. The first section focuses on the municipal sector generally, their receivables and the outsourcing of their collection. The second section deals with in more detail the debt collection as an industry: what is debt collection, the process of debt collection, collection expenses, a good method of debt collection, debt collection legislation and the current status of debt collection in Finland. The references for the theoretical part consist of literature review, legislation, articles and web pages.

The empirical part of this thesis was carried out by the quantitative research method. The study was commissioned by debt collection agency Taitoa Kuntaperintä Oy. The data was collected by sending a questionnaire to the target group. The questionnaire was sent by electronically to target group through Webropol in March 2016.

This study shows that several municipalities appreciate if ownership of the collection company is domestic. However, many respondents find more important that the debt collection company works professionally, customer service is good and the collection expenses are reasonable to the customers/debtors. It is also important that the debt collection company pays taxes to Finland. The study results also shows that most of the respondents consider the current economic situation is the biggest challenge to the debt collection.

Key words: debt collection, debt collection legislation, municipal collection, public receivable

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa	1
1.2	Tutkimusongelma ja työn tavoitteet	3
1.3	Tutkimusmenetelmä	3
1.4	Tutkimuksen rakenne	4
2	KUNTASAATAVAT	6
2.1	Kuntasaatavat ja niiden ryhmittely	6
2.1.1	Julkisoikeudelliset saatavat	7
2.1.2	Yksityisoikeudelliset saatavat	10
2.2	Kuntasaatavien perinnän ulkoistaminen	12
2.2.1	Julkisten hankintojen perusteet	14
2.2.2	Hankintalain uudistus	16
3	PERINTÄ	18
3.1	Mitä perintä on ja perinnän historiaa	18
3.2	Perintäprosessi	19
3.2.1	Vapaaehtoinen perintä ja sen keinot	21
3.2.2	Oikeudellinen perintä ja sen keinot	27
3.2.3	Jälkiperintä	30
3.2.4	Velan vanhentuminen	31
3.3	Perintäkulut	34
3.4	Hyvä perintätapa	36
3.5	Perintälaki	37
3.6	Perinnän nykytila Suomessa	40
4	PERINTÄTUTKIMUS KUNTASEKTORILLE 2016	43
4.1	Toimeksiantaja esittely: Taitoa Kuntaperintä Oy	43
4.2	Kyselytutkimuksen toteutus	44
4.3	Tutkimustulokset	46
4.3.1	Kyselyyn vastanneiden henkilöiden taustatietoja	46
4.3.2	Vastaajien perintätoiminnan nykytila	49
4.3.3	Vastaajien mielipiteitä perintäyhtiöiden omistuspohjasta sekä perintätoiminnasta	55
4.4	Johtopäätökset	67
4.5	Tutkimustulosten luotettavuus ja jatkotutkimus aiheet	71

5	YHTEENVETO	74
	LÄHTEET	76
	LIITTEET	82

1 JOHDANTO

Tässä luvussa tutustutaan tämän opinnäytetyön taustoihin, tutkimusongelmaan sekä tavoitteisiin. Lisäksi käydään läpi käytettyä tutkimusmenetelmää ja tutkimuksen rakennetta.

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutustua perintäprosessiin sekä perintäpalveluiden erityispiirteisiin kuntasektorilla. Tutkimusosion avulla on tarkoitus selvittää kuntasektorilla toimivien päättäjien ja muiden päätöksiin osallistuvien henkilöiden mielipiteitä perintätoiminnoista sekä perintäyhtiön omistustaustasta. Tutkimuksen toimeksiantajana on kuntaomisteinen perintäyhtiö Taitoa Kuntaperintä Oy.

Opinnäytetyön aihe oli mietinnässä pitkään, mutta oikeastaan aiheen mietinnän alusta asti on ollut selvää, että aihealue tulee liittymään jollakin tavalla perintään. Kiinnostus perintään on lähtenyt edellisestä työpaikastani, jossa toimin perintäkäsittelijänä lähes viisi vuotta. Opinnäytetyön tutkimuksen aihe on luotu yhdessä toimeksiantajan Taitoa Kuntaperintä Oy:n kanssa, jotta toimeksiantaja saisi mahdollisimman suuren hyödyn tutkimuksesta. Taitoa Kuntaperintä Oy oli toteuttanut marras-joulukuussa 2015 samansuuntaisen tutkimuksen kuluttajille, jossa kysyttiin kuluttajien eli kuntalaisten mielipiteitä perinnästä sekä perintäyhtiön omistustaustasta. Toimeksiantaja toivoikin, että nyt tehtävä uusi tutkimus suunnattaisiin kuntasektorin päättäjille, jotta nähtäisiin miten heidän ajatuksensa eroavat kuluttajien ajatuksista vai eroavatko ne. Kuluttajille tehdyn tutkimuksen tuloksia on verrattu päättäjille tehdyn tutkimuksen tuloksiin pintapuolin luvussa viisi johtopäätökset. Tämän tutkimuksen aihe oli siis ajankohtainen toimeksiantajalle.

Opinnäytetyön teoriaosuuden lähteinä on käytetty alan kirjallisuutta, lainsäädäntöä, Internetiä, artikkeleita sekä toimeksiantajan antamia materiaaleja. Työn empiirisen osan tulokset on koottu kyselytutkimuksen tuloksista. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat olleet kuntasektorilla toimivat

päättäjät ja muut henkilöt, joiden on oletettu osallistuvan perintäprosessien suunnitteluun sekä perintäyhteistyökumppanin valintaan. Kohderyhmään kuuluu muun muassa kunnanjohtajia, kuntien talousjohtajia, sairaanhoitopiirien talousjohtajia ja hallitusten jäseniä sekä kuntien valtuustojen ja hallitusten jäseniä.

Aiemmat tutkimukset

Perintään liittyviä opinnäytetöitä ja tutkimuksia löytyi melko paljon, mutta ei kuitenkaan täysin samasta aihepiiristä. Seuraavaksi on esiteltynä kolme perintää liittyvää opinnäytetystä.

Jutta Kerman on tehnyt opinnäytetyönsä vuonna 2012, jonka aiheena olivat julkisoikeudellisten saatavien perinnän erityispiirteet. Hänen tavoitteenaan oli selvittää julkisoikeudellisten saatavien erityispiirteitä, sekä kuinka nämä käytännössä tulisi huomioida perintäprosessissa. Työssä ei ollut varsinaista tutkimusta, vaan opinnäytetyö oli toteutettu kartoittamalla alan kirjallisuuden, säädösten sekä virallislähteiden pohjalta tietopaketti. (Kerman 2012.)

Toisen aihealueeltaan samansuuntaisen opinnäytetyön on tehnyt Leena Sämpi 2011, hänen aiheenaan on ollut ”Perintäprosessin kehittäminen, Case: Kannuksen kaupunki”. Sämpin tavoitteena oli teoriaosassa kuvata saatavia, perintää ja perinnän ulkoistamisessa huomioon otettavia asioita. Tutkimuksen päätavoitteena oli kehittää Kannuksen kaupungin perintäprosessi nopeammaksi, yhdenmukaiseksi ja asiantuntevaksi. (Sämpi 2011.)

Tiina Peltola on myös tehnyt perintään liittyvän opinnäytetyön vuonna 2013, hänen aiheenaan oli: ”Perintäprosessin kulku, Case: Raision kaupunki”. Peltolan tavoitteena oli perehtyä perintään yleisellä tasolla, sekä selvittää miksi moni kunta on ulkoistanut perintätoimintansa ja selvittää miten laskutus- ja perintäprosessi kulkevat Raision kaupungissa.

Peltola on laatinut empiriaosuuden raporttina, jossa on kuvattu Raision kaupungin laskutusta ja perintää ennen ja nyt. (Peltola 2013)

Perintään liittyviä opinnäytetöitä on siis tehty jo aiemmin, mutta ei vastaavaa kuin tämä nyt tehtävä työ ”Perintäpalvelut kuntasektorilla ja sen erityispiirteet”. Perintään liittyvien töiden teoriaosuudet ovat melko saman kaavan mukaisia, mutta tutkimus osat poikkeavat nyt tehtävästä tutkimuksesta kuntasektorille. Kuntasektorin päättäjille osoitettua tutkimusta ei löytynyt, eikä aiemmin tehdyissä tutkimuksissa ole myöskään tutkittu asioita, joita tässä tutkimuksessa on tarkoitus tutkia.

1.2 Tutkimusongelma ja työn tavoitteet

Tutkimuksen pääongelmana on selvittää kuntasektorilla toimivien päättäjien sekä muiden perintäprosessiin suunnitteluun tai päätöksiin osallistuvien henkilöiden ajatuksia perintäyhtiön omistustaustasta. Alaongelmana halutaan selvittää myös, miten paljon vastaajat arvostavat tiettyjä ennalta määrättyjä asioita perintäyhtiön toiminnassa.

Työn tavoitteena on myös perehtyä itse perintäprosessiin, painottaen kuntasektorilla tapahtuvaa perintää. Teoriaosuuden ensimmäisessä osassa tutustutaan kuntasaataviin ja niiden ryhmittelyyn sekä kuntasaatavien perinnän ulkoistamiseen liittyviin erityispiirteisiin. Teoriaosuuden toisessa osassa tutustaan tarkemmin perintäprosessiin, perintäkuluihin, hyvään perintätapaan, perintälakiin sekä perinnän nykytilaan Suomessa.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Tämän työn tutkimusosa on suoritettu käyttäen määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmä valikoitui tutkimuksen suuren vastaajajoukon mukaan, sillä vastausten tulkinta numeraalisessa muodossa on helpompaa kuin se, että käyttäisi kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja kävisi satoja haastatteluaineistoja läpi analysoidakseen tuloksia. (Kananen 2008, 10–11.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, joka onkin kvantitatiivisen tutkimuksen yleisin tiedonkeruumenetelmä (Kananen 2011, 12). Kysely lähetettiin sähköisesti webropolin kautta, vastaajat saivat sähköpostiinsa linkin, josta pääsivät kyselylomakkeelle. Sähköpostikysely valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska se on vastaajalle helppo ja nopea tapa osallistua tutkimukseen. Kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman lyhyt ja ytimekäs, jotta vastaaja ei säikähtäisi pitkää kyselyä ja tämän vuoksi jättäisi osallistumatta tutkimukseen.

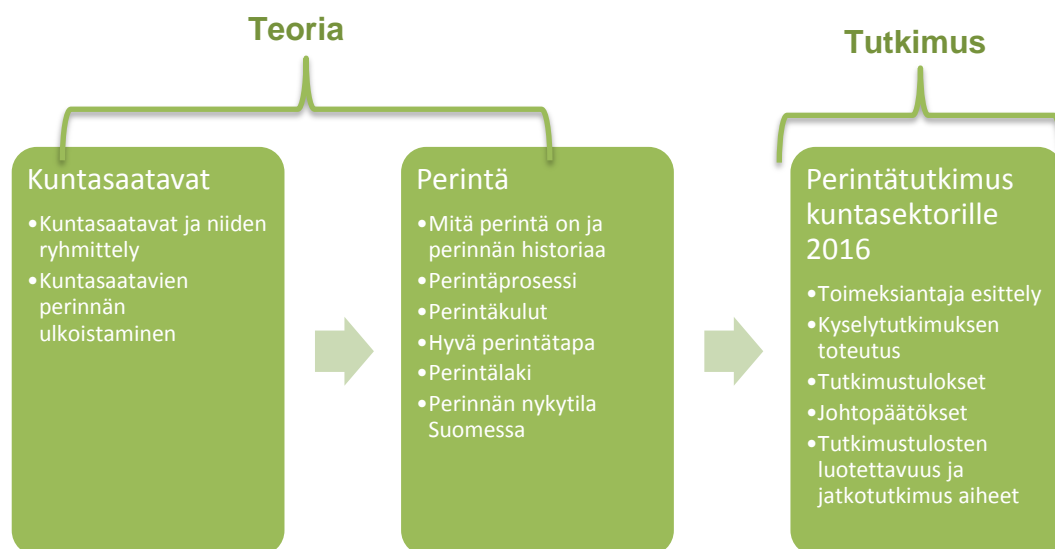
Kyselylomake oli jaettu kolmeen aihealueeseen, jotka olivat vastaajan taustatiedot, vastaajien perintätoiminnan nykytilan selvitys sekä perintätoimintaan liittyvät mielipiteet. Kyselylomake sisälsi 13 kysymystä, joista kolme oli avoimia kysymyksiä ja loput kysymyksistä oli strukturoituja tai puolistrukturoituja kysymyksiä. Strukturoitu kysymys tarkoittaa sitä, että kysymys ja sen vastausvaihtoehdot on laadittu etukäteen tarkasti eli sekä kysymys että sen vastausvaihtoehdot on laadittu ennalta (Tilastokeskus 2016a). Tämän työn kyselylomake on kuitenkin puolistrukturoitu, sillä kysely sisältää täysin strukturoituja kysymyksiä, osittain strukturoituja kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Osittain strukturoiduissa kysymyksissä on tarkat vastausvaihtoehdot sekä tarvittaessa mahdollisuus kertoa vapaasti, esimerkiksi vastausvaihtoehtona voi olla ”muuten miten?”. (Tilastokeskus 2016b.) Avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli vastaajille vapaaehtoista, mutta muut kyselylomakkeen kysymykset oli asetettu niin, että vastaaja ei päässyt ohittamaan kysymystä ilman vastausta. Kysymysten määrä haluttiin pitää pienenä, koska Heikkilän (2008, 20) mukaan saatujen vastausten määrä yleensä vähenee, jos kysymyksiä on paljon.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyön rakenne koostuu pääasiallisesti kahdesta osasta, teoria- sekä tutkimusosuudesta. Työ aloitetaan tutustumalla teorian ensimmäisessä luvussa kuntasektoriin, kuntasaataviin ja niiden

ryhmittelyyn. Tämän jälkeen perehdytään kuntasaatavien perinnän ulkoistamiseen ja ulkoistamiseen liittyvään hankintalakiin.

Toisessa teoria luvussa on kuvattu tarkemmin perintää ja tutustutaan hiukan myös perinnän historiaan. Lisäksi käydään läpi perintäprosessia, perintäkuluja, hyvää perintätapaa, perintälakia sekä perinnän nykytilaa Suomessa. Tutkimus osiossa esitellään tutkimuksen toimeksiantaja Taitoa Kuntaperintä Oy sekä kyselytutkimuksen toteutustapa. Lopuksi käydään vielä läpi tutkimustulokset, johtopäätökset sekä tutkimustulosten luotettavuuden arviointi ja jatkotutkimus aiheet. Kuviossa yksi on kuvattu teoria- ja tutkimus osioiden sisältöä.



KUVIO 1. Työnrakenne.

2 KUNTASAATAVAT

Tässä luvussa perehdytään tarkemmin kuntasektoriin sekä kuntasektorin erityyppisiin saataviin. Yksinkertaisin ja ehkä selkein tapa ryhmitellä kuntasaatavat on jakaa saatavat julkisoikeudellisiin ja yksityisoikeudellisiin saataviin. Jako tapoja on myös muita, mutta tässä työssä tutustutaan tarkemmin jakoon, jossa saatavat jaetaan yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin saataviin. Luvussa kerrotaan tarkemmin näiden saatavalajien erityispiirteistä sekä miten perintä eroaa näiden saatavalajien kohdalla. Tässä luvussa tutustaan myös julkisten hankintojen perusteisiin, kuten miten julkiset hankinnat eroavat ei julkisista hankinnoista. Julkisyhteisöjen hankintoja sitoo hankintalaki, joten kuntasektorilla ei voida täysin vapaasti päättää perintäkumppania.

2.1 Kuntasaatavat ja niiden ryhmittely

Kuntien tehtävänä on tarjota kuntalaisille tietyt peruspalvelut, joilla pyritään tarjoamaan kuntalaisille hyvät mahdollisuudet hyvinvointiin, perusarkeen sekä -turvallisuuteen. Kuntien tarjoamia palveluita ovat muun muassa sosiaalihuolto, terveydenhuolto, opetus- ja kulttuuripalvelut sekä ympäristö ja tekninen infrastruktuuri. (Suomi.fi 2015; Sallinen 2016.) Kuntien tarjoamien palveluiden kustannuksia katetaan ensisijaisesti kunnallisella verotuksella, valtiolta saatavilla valtionosuuksilla sekä kunnan palveluiden asiakasmaksuilla (Suomi.fi 2015). Peruspalvelut kunta voi järjestää joko itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Kuntien on kuitenkin mahdollista tarvittaessa hankkia palveluita myös muilta palvelujen tuottajilta. (Kuntalaki 365/1995, 2§.)

Perintäpalvelut ovat myös sellaisia palveluita, joita kunnan on mahdollista hoitaa itse tai vaihtoehtoisesti kunta voi ulkoistaa saataviensa perintätoimet perintätoimistolle, joko kokonaan tai osittain (Kuntaliitto 2016). Kuntien saatavat voidaan jakaa yksityisoikeudellisiin saataviin, julkisoikeudellisiin saataviin, elatusapu- ja elatusturvasaataviin sekä rangaistuksen luontoihin saataviin. Tämä ryhmittelytapa auttaa lakien kuten perintälain, korkolain sekä vanhentumislain tulkinnassa sekä

soveltamisessa perintää tehdessä. (Kuntaliitto 2016; Myllymäki & Pönkä 2009, 8.)

Saatavat voidaan ryhmitellä myös jakamalla saatavat perinnän kohteen mukaan eli kuluttajasaataviin ja muihin saataviin. Kuluttajasaatavalla viitataan kuluttajasuojalain mukaan saatavaan luonnolliselta henkilöltä toisin sanoen kuluttajalta, joka on hankkinut esimerkiksi tavaran tai palvelun muuhun kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaansa varten. Muita saatavia ovat puolestaan sellaiset saatavat, jotka eivät ole kuluttajasaatavia. Tällä ryhmittely tavalla on merkitystä etenkin perintäkulujen enimmäismääriä määriteltäessä. (Myllymäki & Pönkä 2009, 8.) Perintälakiin on määritetty perintäkulujen enimmäismäärät, koskien kuluttajasaatavien perintää (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10a§).

2.1.1 Julkisoikeudelliset saatavat

Verotäytäntöönpanolain ensimmäisessä pykälässä on määritetty, että verot ja julkiset maksut sekä näille säädetty viivästyskorot ja korotukset ovat suoraan ulosottokelpoisia, joihin ei edellytetä erityislainsäädäntöä. Erityislainsäädännöllä puolestaan voidaan säätää muut julkisoikeudelliset tai niihin rinnastettavat saatavat suoraan ulosottokelpoiksi. (Myllymäki & Pönkä 2009, 39; Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007, 1 § & 3 §.)

Valtion, kuntien ja kuntayhtymien tarjoamista palveluista suurin osa on julkisoikeudellisia saatavia. Henkilön hakiessa esimerkiksi passia, ajokorttia tai henkilöllisyystodistusta on tästä syntyvä saatava julkisoikeudellinen saatava, kuten myös erinäiset sakkorangaistukset kuten pysäköintivirhemaksut. Kuitenkaan kaikki kunnan tai valtion palvelut eivät ole julkisoikeudellisia saatavia, kuten esimerkiksi kirjastosaatavat, jotka ovat yksityisoikeudellisia saatavia. Yksityisoikeudellisia saatavia on käsitelty tarkemmin tämän työn luvussa 2.1.2 Yksityisoikeudelliset saatavat. Terveystieteiden huollon asiakasmaksut, vanhustenhuollon maksut, päivähoitomaksut, jätemaksut, sairaankuljetusten omavastuuosuudet sekä eräät oppilaitosmaksut ovat tyypillisiä julkisia saatavia, jotka on säädetty

erikseen laissa suoraan ulosottokelpoiseksi. (Pönkä & Willman 2005, 18–19.)

Julkisoikeudelliset saatavat ovat siis suoraan ulosottokelpoisia saatavia. Suoraan ulosottokelpoiset saatavat voidaan panna täytäntöön ulosottoon erääntymisen jälkeen ilman, että saatavalle tarvitsee hakea erikseen tuomiota tai lainvoimasta päätöstä. Suomen lainsäädännössä nämä saatavat on asetettu poikkeukselliseen asemaan verrattuna yksityisoikeudellisiin saataviin. (Rikalainen & Uitto 2008, 210.)

Verotäytäntöönpanolaissa on säädetty julkisoikeudellisen saatavan ulosottoon liittyvien asioiden lisäksi, suoraan ulosottokelpoisen saatavan perustevalituksesta, täytäntöönpanon keskeyttämisestä sekä vanhentumisesta (VeroTPL 706/2007, 9§, 12§, 20§).

Saatavien vanhentumista koskeva vanhentumislaki ei koske julkisia saatavia. Julkiset saatavat vanhenevat viidessä vuodessa, joka lasketaan sen vuoden alusta jona se on määrätty tai maksuunpantu, tai muussa tapauksessa sitä seuraavan vuoden alusta, jona se on erääntynyt. (VeroTPL 706/2007, 20§.)

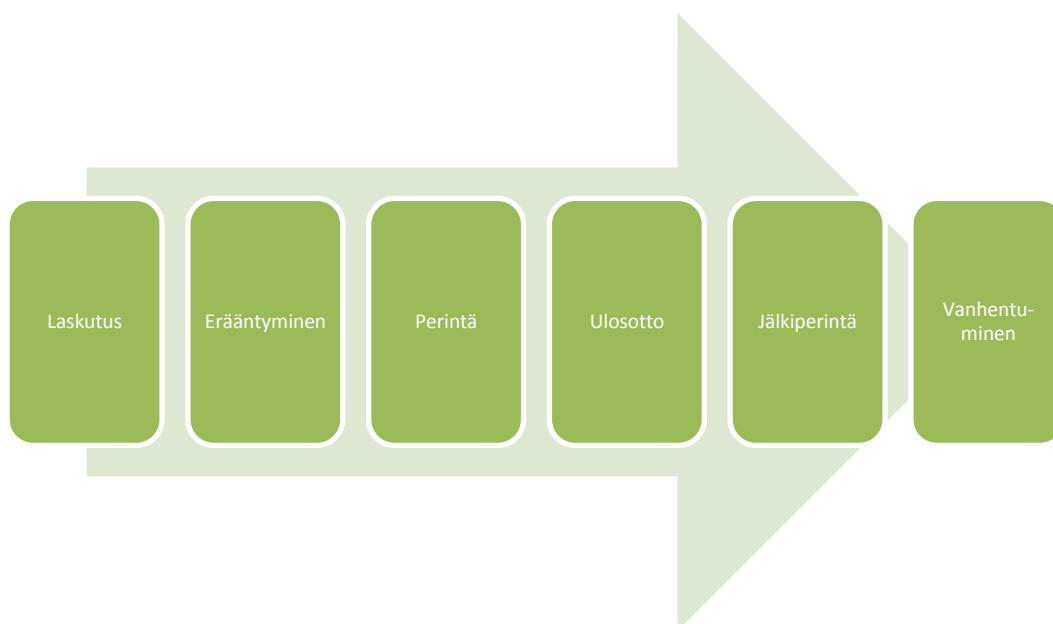
Esimerkki julkisen saatavan vanhentumisesta: Vuonna 2010 erääntyneet saatavat: Asiakas on saanut vuonna 2010 päivähoitolaskun, jonka eräpäivä on 1.6.2010, mikäli asiakas ei hoida laskua, vanhenee lasku vuodenvaihteessa 2015–2016. Vuonna 2011 erääntyneet saatavat puolestaan vanhenevat vuodenvaihteessa 2016–2017 ja vuonna 2012 erääntyneet laskut erääntyvät vuodenvaihteessa 2017–2018. Velan vanhentumista on käsitelty tarkemmin vielä tämän työn luvussa 3.2.4 Velan vanhentuminen. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa kolme on vielä havainnollistettu julkisen saatavan vanhentumisaika.



KUVIO 2. Julkisoikeudellisen saatavan vanhentuminen.

Julkisoikeudellisen saatavan elinkaari

Saatavan kulku on lähes aina pääpiirteittäin samanlainen. Verrattaessa julkisoikeudellista saatavaa ja yksityisoikeudellista saatavaa suurin ero perintäprosessissa tapahtuu, kun siirrytään oikeudelliseen perintään. Julkisoikeudellisen saatavan elinkaari on yksinkertaisesti kuvattuna seuraavanlainen: laskutus, erääntyminen, perintä, ulosotto, jälkiperintä ja viimeisenä vanhentuminen. (Rikalainen & Uitto 2008, 185.) Prosessi on vielä kuvattuna pääpiirteittäin kuviossa kolme, joka löytyy seuraavalta sivulta (s. 10).



KUVIO 3. Julkioikeudellisen saatavan kulku laskutuksesta – vanhentumiseen (mukaillen Rikalainen & Uitto 2008, 185).

2.1.2 Yksityisoikeudelliset saatavat

Saatava luokitellaan yksityisoikeudelliseksi, mikäli siitä ei toisin ole säädetty erityislainsäädännössä. Joka päiväisen kaupankäynnin ja myös liikesuhteiden kautta syntyvät saatavat ovat yleensä lähes kaikki yksityisoikeudellisia saatavia. (Pönkä & Willman 2005, 17.) Saatavat tarvitsevat perustekseen sopimuksen, sitoumuksen, vahinkotapahtuman tai muun yksityisoikeudellisen oikeustoimen (Myllymäki & Pönkä 2009, 9). Julkisyhteisölle tyypillisiä yksityisoikeudellisia saatavia ovat muun muassa vesi-, jätevesi- ja energiamaksut, erilaiset vuokrasaatavat kuten maan-, huoneen- ja liikehuoneistojenvuokrat sekä kirjastomaksut ja erityyppiset vahingonkorvaukset (Pönkä 2013, 9).

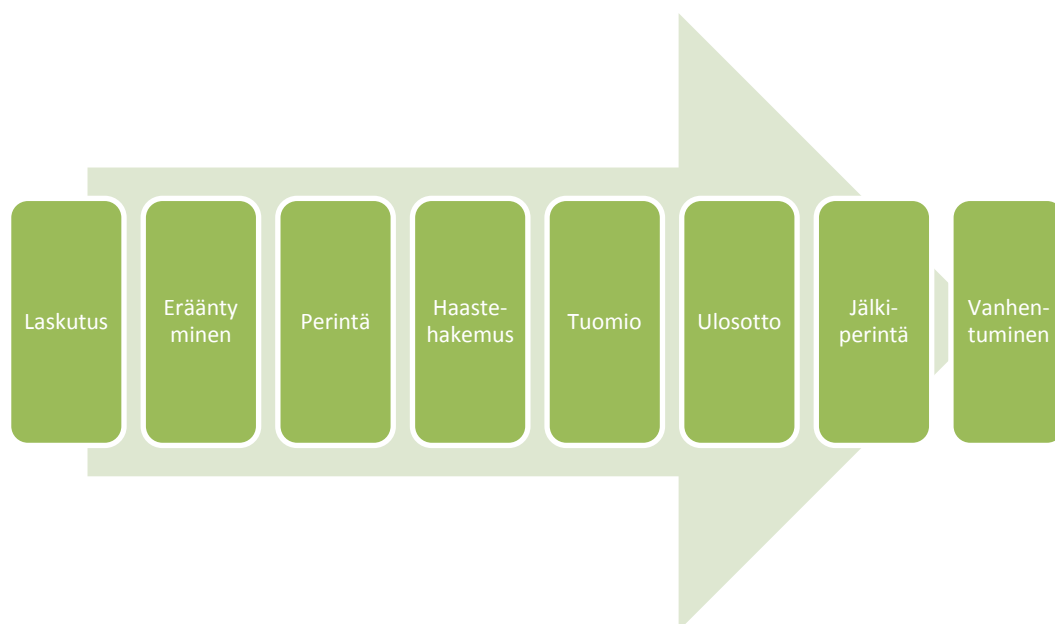
Olennessa ero julkisoikeudellisen ja yksityisoikeudellisen saatavan välillä on ulosoton täytäntöönpanossa. Yksityisoikeudellinen saatava voidaan siirtää ulosottoon vasta tuomioistuimen antaman tuomion tai päätöksen jälkeen. Riitaisissa tilanteissa tarvitaan hovioikeuden tai jopa korkeimman oikeuden lainvoimainen tuomio, jotta saatavaa voitaisiin periä ulosottoteitse. Rikospäätöksistä saatavasta puhutaan silloin, kun

saatavaan liittyy rikos ja rikoksen tekijä on tuomittu korvausvelvolliseksi velkojaa kohtaan. (Pönkä & Willman 2005, 17–18.)

Yksityisoikeudellisiin saataviin sovelletaan korkolakia ja vanhentuminen katsotaan vanhentumislaissa säädettyjen säädösten mukaisesti. Pääsääntöisesti yksityisoikeudellisen saatavan vanhentumisaika on kolme vuotta, mutta vanhentuminen on kuitenkin katkaistavissa. (Myllymäki & Pönkä 2009, 9.) Velan vanhentuminen katkeaa, jos velallinen ja velkoja sopivat velan maksulle esimerkiksi maksusuunnitelman tai jos velallinen maksaa osasuorituksen velkojalle tai velkoja on yhteydessä velalliseen esimerkiksi puhelimitse tai perintäkirjeellä. Velan vanhentumisajan katkaisemisen jälkeen, alkaa velan vanhentumisaika taas alusta. (Rikalainen & Uitto 2008, 164.) Velan vanhentumisesta on kirjoitettu vielä tämän työn luvussa 3.2.4 Velan vanhentuminen.

Yksityisoikeudellisen saatavan elinkaari

Yksityisoikeudellisen saatavan elinkaari on lähes samanlainen kuin julkisoikeudellisen saatavan elinkaari, suurin ero tapahtuu siirryttäessä oikeudelliseen perintään, kuten jo tässä luvussa ja luvussa 2.1.1 Julkisoikeudelliset saatavat todettiin. Yksityisoikeudellisen saatavan elinkaari on yksinkertaistettuna seuraavanlainen: laskutus, erääntyminen, perintä, haastehakemus, tuomio, ulosotto, jälkiperintä, vanhentuminen. (Rikalainen & Uitto 2008, 185.) Kuviossa neljä on vielä kuvattu yksioikeudellisen saatavan kulku laskutuksesta vanhentumiseen.



KUVIO 4. Yksityisoikeudellisen saatavan kulku pääpiirteittäin (Mukaillen Rikalainen & Uitto 2008, 185.)

2.2 Kuntasaatavien perinnän ulkoistaminen

Kuntien ja kaupunkien on mahdollista hoitaa saataviensa perintä itse tai ulkoistaa perintä joko täysin tai osittain perintätoimistolle. Kaikkia kunnan saatavia ei kuitenkaan ole mahdollista ulkoistaa perintätoimiston perittäväksi. Perintälain 9. §:ssä on määritelty, että kunnat eivät voi siirtää perintätoimistolle perittäväksi valtion saatavia tai lainvastaisen teon takia määrättyjä julkisia maksuseuraamuksia, kuten joukkoliikenteen tarkastusmaksuja ja pysäköintivirhemaksuja. Näiden saatavien osalta kuntien täytyy hoitaa perintätoimet täysin itsenäisesti. (Myllymäki & Pönkä 2009, 52.)

Perintälain ulkopuolelle jäävät myös kuntien verot, sakot ja elatusapumaksut ja niiden perintää ei myöskään ole mahdollista ulkoistaa perintätoimistolle. Niiden perinnästä on säädetty erikseen. (Myllymäki & Pönkä 2009, 52.) Verojen perinnästä on säädetty muun muassa veronkantolaissa (609/2005), sakkojen perinnästä on olemassa laki sakon täytäntöönpanosta (672/2002) ja elatustuen sekä elatusavun takaisin perinnästä on säädetty puolestaan elatustukilaissa (580/2008).

Perintätoimistolle perittäväksi voidaan kuitenkin siirtää kunnan tarjoamien palveluihin liittyvät julkisoikeudelliset saatavat kuten päivähoito-, terveydenhoito- ja koulutusmaksut. Myös kuntien valvonta- ja tarkastusmaksut voidaan siirtää perittäväksi perintätoimistolle (Myllymäki & Pönkä 2009, 53). Huomioitavaa on kuitenkin, että asiamieskiellon takia ulosottoon siirrettäessä hakijana tulee olla kunta, eikä kunta voi myöskään käyttää perintätoimistoa asiamiehenään. Tästä on säädetty verotäytäntöönpanolain 5 §:ssä:

”Rahoitus- tai luottolaitos, perintätoiminnan harjoittaja tai muu toimitsija ei saa esiintyä velkojan toimeksiannosta hakijana tai asiamiehenä julkisen saatavan ulosotossa.” (VeroTPL 706/2007, 5 §.)

Perintätoimisto voi kuitenkin toimia saatavien teknisenä välittäjänä, jolloin käytännössä perintätoimisto siirtää saatavan ulosottoon, mutta hakijan eli kunnan nimissä ja yhteystiedoilla. Perintätoimistolla ja kunnalla pitää tällöin olla toimeksiantosopimus siitä, että perintätoimisto toimii kunnan saatavien teknisenä välittäjänä ulosottoon. Kunnan täytyy myös tehdä päätökset ulosottoon siirtämisestä ja ulosotosta mahdollisesti saatavat varat tilitetään varsinaiselle hakijalle eli kunnalle. (Lindström 2014, 410–411.)

Yksityisoikeudelliset saatavat, kuten erityyppiset vuokrasaatavat (esim. maanvuokrat ja huoneistovuokrat) ja kirjastosaatavat ovat saatavia, joita voidaan siirtää perintätoimiston perittäväksi (Pönkä 2013, 52). Sivulla 14 olevassa taulukossa yksi on vielä havainnollistettu, mitä saatavia kunnat voivat ja mitä he eivät voi ulkoistaa perintätoimistolle perittäväksi.

TAULUKKO 1. Taulukkoon merkitty merkinnällä %, ne saatavat joiden perinnän ulkoistaminen on mahdollista ja merkinnällä V, ne joiden perinnän ulkoistaminen ei ole mahdollista.

Saatava laji	Vapaaehtoinen perintä	Oikeudellinen perintä
Yksityisoikeudelliset saatavat: esim. maanvuokrat, huoneistovuokrat, vesi- ja jätevesi laskut	%	%
Julkisoikeudelliset saatavat: esim. terveydenhoitomaksut	%	% Huom! Asiamieskielto ulosottoon siirrettäessä
Julkisoikeudelliset saatavat: Sanktio luontoiset maksut Lainvastaisesta toiminnasta aiheutuneet maksuseuraamukset, kuten esim. joukkoliikenteen tarkastusmaksut	V	V
Saatavat, jotka eivät kuulu perintälain alle: esim. sakot ja elatusapumaksut	V	V

2.2.1 Julkisten hankintojen perusteet

Kun valtio, kunta, kuntayhtymä, valtion liikelaitos tai muu hankintalainsäädännössä määritelty julkinen ostaja toisin sanoen hankintayksikkö ostaa tavarahan tai palvelun tai teettää rakennusurakan julkisilla varoilla on hankinta tällöin julkinen hankinta (Pekkala & Pohjonen 2015, 21). Julkisia hankintoja säännöstelee laki julkisista hankinnoista. Lain tarkoituksena on antaa mahdollisuus laajemmalle yritysjoukolle tarjota hyödykkeitä julkisille ostajille sekä parantaa julkisten varojen käyttöä ja samalla edistää laadukkaampien hankintojen hankinnassa. (Laki julkisista hankinnoista 348/2007, 1§; Siikavirta 2015, 11.)

Myös perintäpalvelun hankinta katsotaan julkiseksi hankinnaksi, mikäli hankkijana eli ostajana on julkinen ostaja. Mikäli kunta haluaa hankkia perintäpalvelut joltakin perintäyhtiöltä, velvoittaa hankintalaki (348/2007)

kunnan kilpailuttamaan hankintansa. (Myllymäki & Pönkä 2009, 59-60.)

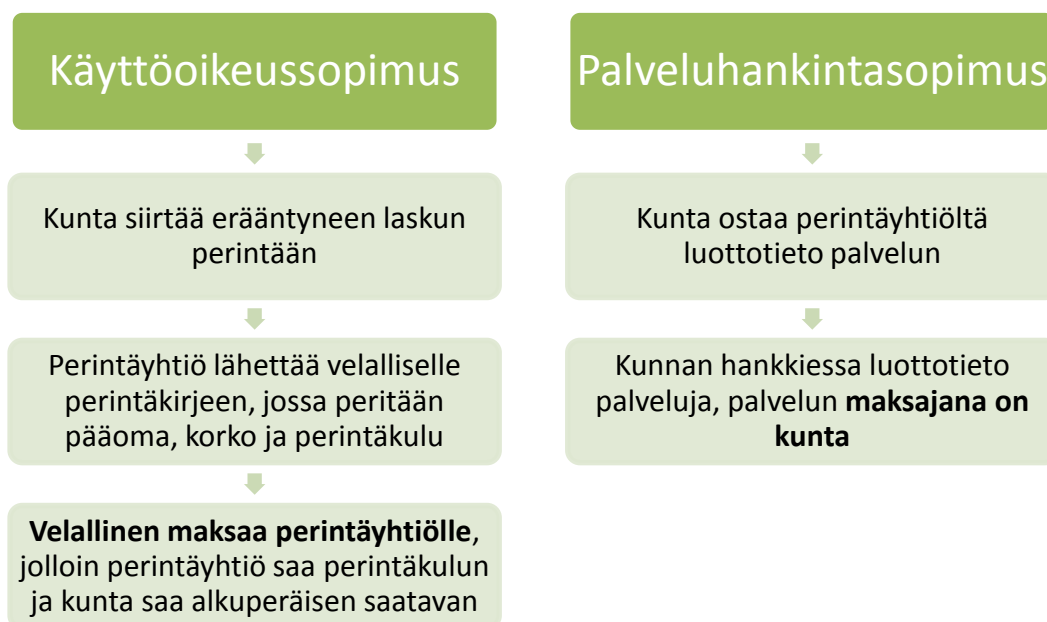
Hankintalaki ei kuitenkaan koske hankintoja, jotka ovat:

- alle 30 000 euron tavara- ja palveluhankintoja
- alle 150 000 euron urakka hankintoja
- alle 100 000 euron terveydenhoito- ja sosiaalipalveluiden hankintoja

Hankinnat, jotka jäävät edellä mainittujen raja-arvojen alle ovat niin sanottuja kansallisten kynnsarvojen alittavia hankintoja. (Pekkala & Pohjonen 2015, 21.) Hankintalakia ei tarvitse siis noudattaa mikäli hankinnan arvo jää raja-arvon alle, mutta tämä ei silti anna julkiselle hankkijalle täysin rajatonta ja vapaata päätäntä valtaa julkisia hankintoja tehdessä (Myllymäki & Pönkä 2009, 62). Hallintolain 6 § (434/2003) velvoittaa julkisyhteisön toimijat tasapuoliseen ja puolueettomaan toimintaan. Laki julkisista hankinnoista on luonteeltaan pakottavaa, mutta se ei kuitenkaan määrää mitä julkisen ostajan tulisi ostaa, vaan se määrittää hankintojen oikeat menettelytavat (Siikavirta 2015, 20).

Hankintalaissa on määritelty eri hankintalajeja, kuten esimerkiksi palveluhankinta-, käyttöoikeus-, tavarahankinta- ja urakkasopimukset. Hankintalajien avulla voidaan erityyppiset hankinnat ryhmitellä omiin ryhmiinsä. Perintäpalveluiden hankintaa ei lajitella palveluhankinnaksi, vaan oikea hankintalaji on käyttöoikeussopimus. (Siikavirta 2015, 20.) Hankintalain viidennessä pykälässä (348/2007) käyttöoikeussopimuksen on kuvattu olevan palveluja koskeva sopimus, jossa vastikkeeksi hankkija saa oikeuden hyödyntää palvelua tai sitten palveluiden käyttöoikeuden ja sen lisäksi maksu palvelusta. Käyttöoikeussopimus ja palveluhankinta sopimus vastaavat muuten toisiaan, mutta eroavaisuus on siinä että palveluhankintasopimuksen kohteena on palvelujen suorittaminen ja käyttöoikeussopimuksessa hankkija saa palveluiden käyttöoikeuden, mutta palvelun tarjoaja saa maksun esimerkiksi asiakasmaksuista tai asiakasmaksuista ja hankkijalta. Esimerkiksi kuntasektorin hankkiessa perintäpalvelut perintätoimistolta, ei kunta välttämättä maksa erillistä korvausta perinnästä, vaan perintätoimisto saa maksut kuntalaisten maksamista perintäkuluista. Käyttöoikeussopimuksen arvoa laskettaessa

huomioidaan kunnan mahdollisesti maksama korvaus ja tähän lisätään vielä sopimuksen tuomat muut maksut esimerkiksi perintätoimistolle odotettavissa olevat perintäkulut. (Myllymäki & Pönkä 2009, 63.) Alla olevassa kuviossa viisi on vielä havainnollistettu käyttösopimuksen ja palveluhankintasopimuksen eroavaisuudet.



KUVIO 5. Käyttöoikeussopimus vs. palveluhankintasopimus.

2.2.2 Hankintalain uudistus

Hankintalakia ollaan uudistamassa nyt kuluvana vuonna 2016. Uudistuksen oli määrä tulla voimaan jo huhtikuussa 2016, mutta työ- ja elinkeinoministeriö on ilmoittanut maaliskuun alussa 2016 aikataulun, jonka mukaan hallituksen tarkoituksena on antaa esitys uudesta hankintalaista kesäkuussa 2016. Uusi hankintalaki pyritään samaan voimaan mahdollisimman pian vuoden 2016 aikana. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.)

Tulevat uudistukset pohjautuvat helmikuussa 2014 hyväksyttyihin Euroopan unionin hankintadirektiiveihin, jotka uudistavat lähes koko hankintoja koskevan EU-säätelyn (PTCServices 2016).

Uudistusten tavoitteena on muun muassa:

- yksinkertaistaa hankintamenettelyjä
 - julkisten varojen käytön tehostaminen
 - parantaa pk-yritysten osallistumis mahdollisuuksia tarjouskilpailuissa
 - lain keskeisten käsitteiden selkeyttäminen
 - parantaa mahdollisuuksia ottaa huomioon työllisyyteen, terveyteen ja sosiaalisiin näkökohtiin vaikuttavat tekijät hankintoja tehdessä.
- (Alanen 2015.)

3 PERINTÄ

Tässä luvussa perehdytään tarkemmin perintään ja pintapuolisesti perinnän historiaa. Käydään läpi itse perintäprosessin kulkua, perintätapoja, perintäkuluja, hyvää perintä tapaa sekä perintälakia ja siihen tulleita viimeaikaisia muutoksia. Lopuksi tutustutaan vielä perintäalan nykytilaan Suomessa.

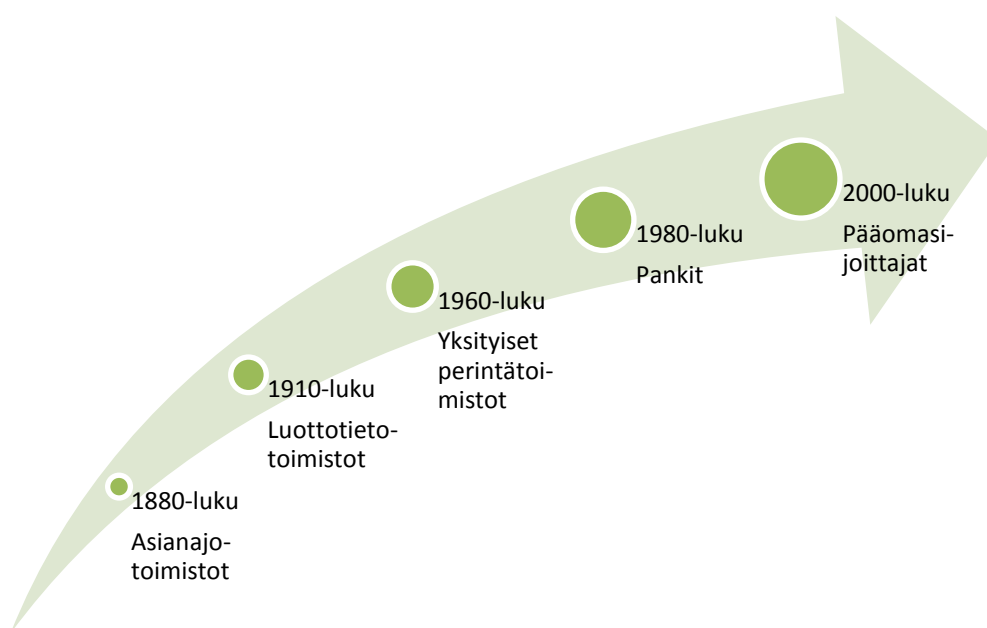
3.1 Mitä perintä on ja perinnän historiaa

Vapaaehtoisella perinnällä pyritään sen nimensä mukaisesti saamaan velallinen maksamaan vapaaehtoisesti velkojalle eli ilman tuomioistuimen tai ulosotto viranomaisten puuttumista perintään. Mikäli velallinen ei hoida saatavaa vapaaehtoisen perinnän keinoin, voidaan perintä tarvittaessa siirtää oikeudelliseen perintään, joka tunnetaan myös nimellä pakkoperintä. (Lindström 2014, 220.) Vapaaehtoista perintää säätelee perintälaki. Perintälain 1§:ssä kerrotaan, että perinnäksi katsotaan kaikki sellaiset keinot ja toimenpiteet joilla pyritään saamaan velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt saatava. Perintälaki ei siis koske ulosottoperintää eikä saatavan velkomista tuomioistuimessa. Perintälakia ei myöskään sovelleta, jos jossakin muussa laissa on säädetty toisella tavalla. (Perintälaki 513/1999, 1§.)

Perintälaki on tullut voimaan Suomessa vasta vuonna 1999 ja se on ollut ensimmäinen perintätoimintaa säätelevä laki. Lain voimaan tultua on perintätoimintaa saatu selkeämmäksi. Kunta saatavia perittäessä on ymmärrettävä, että perintälakia sovelletaan sekä julkis- että yksityisoikeudellisiin saataviin. (Myllymäki & Pönkä 2009, 48.)

Talouselämässä haastatellun Risto Suvialan mukaan perintätoiminnan historiasta on eroteltavissa viisi varsinaista virstanpylvästä ja toimijaa: Asianajotoimistot, luottotietotoimistot, yksityiset perintätoimistot, pankit, pääomasijoittajat. 1880-luvulla perintää pyörittivät asianajotoimistot, tällöin palkkiolaskut saattoivat olla perityn laskun kanssa samansuuruisia. 1910-luvulla perintään mukaan astuivat luottotietotoimistot, jotka tarjosivat

perintää lisäpalveluna. Yksityishenkilöiden perustamat yksityiset perintätoimistot tulivat mukaan perintään 1960-luvulla, jolloin maksamismääräys menettely oli suosittu perintäkeino. 1980-luvulla pankit alkoivat ostamaan perintätoimistoja ja tulivat näin mukaan perintään. Kotimaiset ja ulkomaiset pääomasijoittajat tulivat omistajiksi 2000-luvulla, kun nämä ostivat isot perintätoimistot pankeilta ja muilta omistajilta. (Pöysä 2016, 64.) Alla olevassa kuviossa kuusi on vielä esitetty, perintätoiminnan viisi käännekohtaa ja käännekohtien toimijat, jotka Risto Suviala esitti haastattelussaan.



KUVIO 6. Perintätoiminnan viisi käännekohtaa (Mukaillen Pöysä 2016, 64).

3.2 Perintäprosessi

Perintäprosessi voidaan aloittaa silloin, kun velallinen ei maksa erääntynyttä saatavaa sopimuksen tai eräpäivän mukaisesti (Rikalainen & Uitto 2008, 184). Perintäprosessiin vaikuttaa yrityksen valitsema perintäpolitiikka, johon puolestaan vaikuttavat muun muassa yrityksen toimiala ja asiakaskunnan rakenne. Perintäpolitiikkaa valittaessa tulisi miettiä, ovatko asiakkaat kuluttajia vai yrityksiä vai mahdollisesti molempia. Myös sillä on merkitystä, ovatko saatavat kuntasaatavia vai

yksityisen sektorin saatavia. Mikäli yrityksellä on monen tyyppisiä saatavia ja/tai asiakkaita on perintäpolitiikoita hyvä olla useampia, esimerkiksi asiakas- ja tuoteryhmittäin. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seilu 2012.)

Perintäprosessi on pääpiirteittäin kuitenkin aina lähes samanlainen, kuten jo luvuissa 2.1.1 ja 2.1.2 todettiin. Perintäprosessiin siirrytään saatavan erääntymisen jälkeen, jonka jälkeen käytetään vapaaehtoisen perinnän keinoja ja vapaaehtoisen perinnän jälkeen siirrytään tarvittaessa oikeudelliseen perintään. Saatavan tyypistä riippuen oikeudelliseen perintään siirrytään, joko haasteen kautta ulosottoon tai suoraan ulosotto perintään. Mikäli saatavaa ei makseta vapaaehtoisen- eikä oikeudellisen perinnän keinojen jälkeen, voidaan saatava siirtää jälkiperintään. (Rikalainen & Uitto 2008, 188–189.) Kuvioon seitsemän on vielä kuvattu perintäprosessi yksinkertaistettuna.



KUVIO 7. Perintäprosessin kuvaus lyhyesti (Mukaillen Rikalainen & Uitto 2008, 185).

Perintätapaa valittaessa olisi hyvä ottaa huomioon muun muassa saatavan laatu ja sen suuruus, velallisen luottotiedot, velallisen maksuhalukkuus sekä velallisen tavoitettavuus. Mikäli saatava on pieni tai jos velallisen luottotiedot ovat huonot, ei oikeudellista perintää kannata välttämättä käyttää sen kuluihin vuoksi. Jos velallinen ei ole tavoitettavissa, täytyy haastehakemus kuluttaa virallisessa lehdessä, josta

velkojalle aiheutuu myös kuluja. Jos saatava on pieni ja/tai on oletettavissa, että velallista ei tavoiteta tai muuten kuluriskin mahdollisuus on velkojalle suuri, ei velkojan kannata välttämättä ottaa riskiä. (Rikalainen & Uitto 2008, 185–187.)

3.2.1 Vapaaehtoinen perintä ja sen keinot

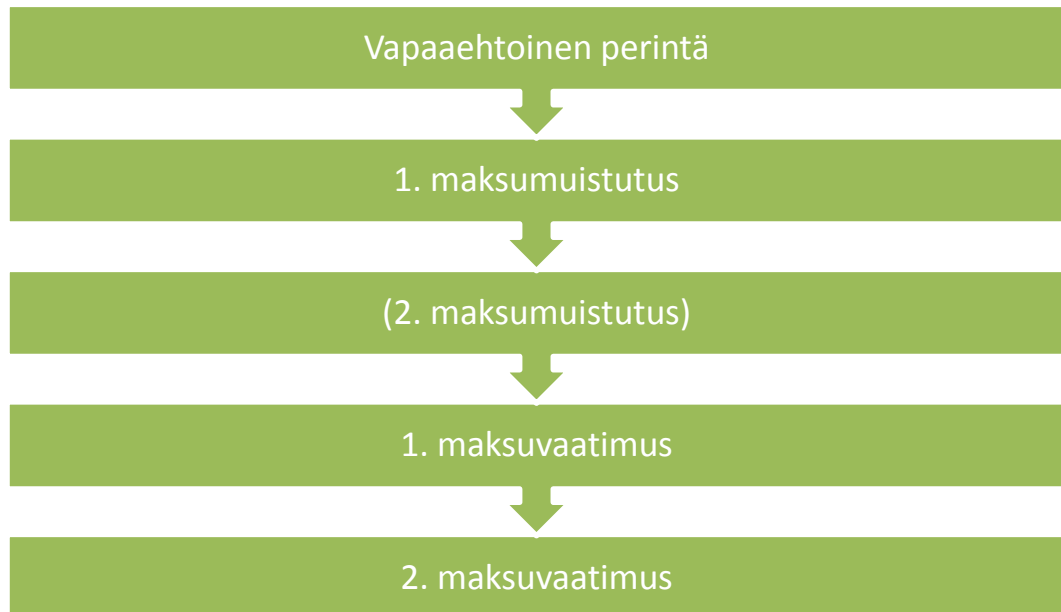
Laki saatavien perinnästä (myöhemmin perintälaki 513/1999) säätelee vapaaehtoista perintää. Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat sen nimensä mukaisesti kaikki sellaiset toimet, joilla velkoja pyrkii saamaan velallisen maksamaan velan vapaaehtoisesti ilman oikeustoimia. Osa perintälain säätämistä velvoitteista koskee kuitenkin vain ammattimaista perintää tekeviä (esim. perintätoimistoja). Velvoitteista kuitenkin lähes kaikki ovat sellaisia, joita myös ei ammattimaista perintää harjoittavien velkojien tule noudattaa perintää tehdessään. (Bräysy 2013, 20.)

Lindströmin (2014, 220) mukaan vapaaehtoisen perinnän pääasiallinen tarkoitus on kotiuttaa saatava eli velka mahdollisimman nopeasti ja taloudellisesti, ilman vakavia seuraamuksia velalliselle. Velallinen säästyy mahdollisilta maksuhäiriömerkinnöiltä, jos hän hoitaa velan tai sopii velan maksamisesta velkojan kanssa mahdollisimman pian perinnän alettua. (Lindström 2014, 220.)

Vapaaehtoisen perinnän aikana velalliselle lähetetään tavallisesti perintäkirjeitä, velallisen kanssa voidaan käydä puhelin- ja/tai sähköpostikeskusteluja, sovitaan maksusuunnitelmia ja jossain tapauksissa voidaan sopia myös vapaaehtoisia velkajärjestelyjä. Harvinaisempia perintä keinoja ovat kotikäynnit, jotka saattavat tulla kysymykseen jos jokin esine on myyty omistuksenpidätysehdolla ja esine haetaan pois. (Rikalainen & Uitto 2008, 188.)

Kilpailu ja kuluttajaviraston (2014b) mukaan vapaaehtoista perintää on sekä maksumuistutuksen että maksuvaatimuksen lähettäminen. Lindström (2014, 271) puolestaan toteaa kirjassaan, että vapaaehtoiseen perintään siirrytään usein vasta huomautuskirjeen lähettämisen jälkeen, mutta

mainitsee kuitenkin että: *“Perintälakia sovelletaan kuitenkin sekä huomautuskirjeisiin että varsinaiseen vapaaehtoiseen perintään”*. Tässä tutkimuksessa vapaaehtoista perintää käsitellään, niin että vapaaehtoinen perintä alkaa maksumuistutuksesta. Kuviossa kahdeksan on vielä kuvattu vapaaehtoisen perinnän sisältöä.



KUVIO 8. Vapaaehtoisen perinnän normaali kulku.

Maksumuistutus

Maksumuistutuksen tarkoituksena on muistuttaa velallista maksamattomasta saatavasta. Velkoja voi muistuttaa maksusta lähettämällä huomautuslaskun tai vapaamuotoisen ilmoituksen (esim. tekstiviesti, sähköposti ja/tai puhelu), jossa ilmoitetaan velalliselle että erääntynyt saatava on edelleen avoinna. (Lindström 2014, 247.) Kuluttaja-asiamiehen mukaan, jotta velkoja noudattaisi hyvää perintätapaa, tulisi velkojan lähettää ainakin yksi maksumuistutus ennen siirtymistä vakavampiin seuraamuksiin (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015a). Esimerkiksi jos velkojana toimii kunta, ei laskua voida siirtää ulosottoon ennen kuin laskusta on lähetetty maksumuistutus velalliselle, vaikka

kyseessä olisikin suoraan ulosottokelpoinen saatava (Pönkä & Willman 2005, 75).

Maksumuistutuksen voi lähettää, joko velkoja itse tai sitten velkojan puolesta asiamies kuten perintätoimisto (Lindström 2014, 247; Pönkä 2013, 42). Mikäli velkoja perii maksumuistutuksen lähettämisestä kuluja, voidaan maksumuistutus lähettää velalliselle vasta, kun laskun erääntymisestä on kulunut vähintään 14 päivää ja velallisella on täytynyt olla myös vähintään 14 päivän maksuaika laskun lähetyksen ja erääntymisen välillä. Kuluttaja-asiemiehen linjauksessa tätä kutsutaan 2 x 14 päivän säännöksi. Mikäli velkoja lähettää useamman muistutuksen voidaan toinen maksumuistutus lähettää vasta 14 päivää ensimmäisen maksumuistutuksen lähetyksestä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015a). Alla olevaan kuvioon yhdeksän on vielä havainnollistettu 2 x 14 päivän sääntö.



KUVIO 9. 2 x 14 päivän sääntö: laskun lähetyksestä maksumuistutukseen.

Kirjallisen maksumuistutuksen lähettämisestä velkoja voi periä perintäkuluja enintään 5 euroa (Rikalainen & Uitto 2008, 210). Velkojan on mahdollista toimittaa maksullinen maksumuistutus myös sähköisesti, tällöin kuitenkin edellytetään että velallisen ja velkojan sopimussuhde on tehty sähköisesti tai sähköisestä yhteydenpitotavasta on sovittu erikseen (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015a). Mikäli velkoja tai velkojan asiamies

antaa maksumuistutukselle velallisen pyynnöstä maksuaikaa, voi maksuajan pidennyksestä toisin sanoen eräpäivän siirrosta periä perintäkuluja enintään 5,00 euroa. Alle 14 päivän eräpäivän siirrosta ei velkoja saa periä kuluja. (Lindström 2014, 248.)

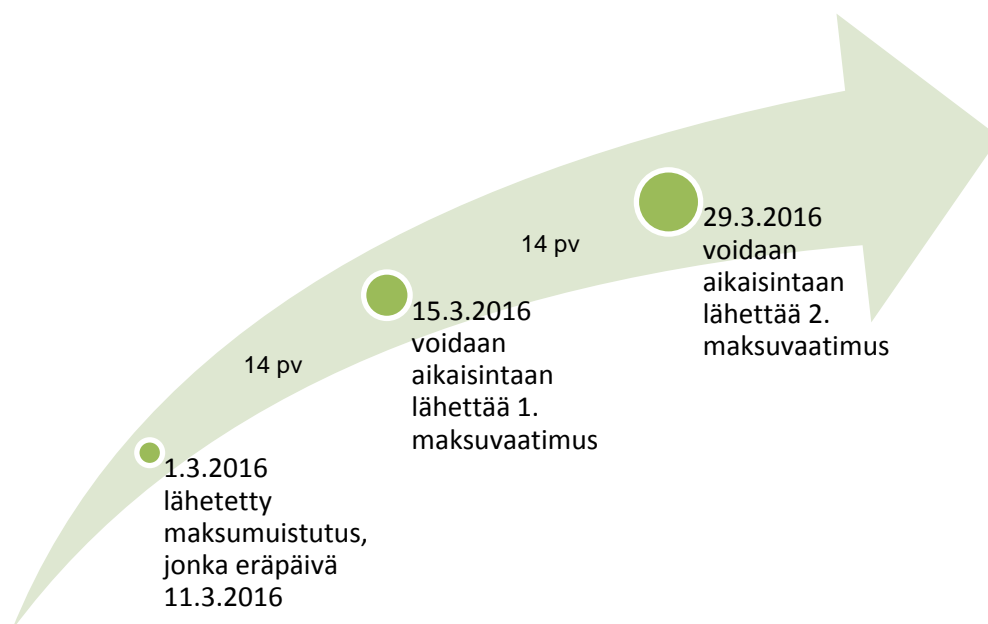
Perintälakiin ei ole määritelty maksumuistutuksen sisältöä. Kuitenkin kuluttaja-asiamiehen ohjeistuksen perusteella, edellytyksenä on että velkoja kertoo velalliselle maksumuistutuksessa tarvittavat tiedot, kuten:

- velkojan yhteystiedot
- saatavan peruste, alkuperäisen laskun numero ja summa
- maksumuistutuksen maksutiedot ja eräpäivä
- ilmaista selkeästi, että kyseessä on MUISTUTUS
- ilmoittaa seuraukset mikäli velallinen laiminlyö muistutuksen, esim. *”Suorituksen puuttuessa tulemme siirtämään perinnän perintätoimistolle.”* (Lindström 2014, 176.)

Maksuvaatimus

Pönkä (2013, 42) kertoo teoksessaan, että maksuvaatimuksella tarkoitetaan ammattimaisen perijän velkojan puolesta lähettämää vaatimusta. Mikäli velallinen ei siis maksa saatavaa maksumuistutuksella, voidaan velalliselle lähettää ensimmäinen maksuvaatimus. Mikäli maksuvaatimuksessa vaaditaan pääoman lisäksi perintäkuluja, täytyy perijän noudattaa 14 päivän sääntöä. Ensimmäinen maksuvaatimus voidaan lähettää aikaisintaan 14 päivää sen jälkeen, kun velalliselle on lähetetty edellisen kerran maksumuistutus ja toinen maksullinen maksuvaatimus samaan tapaan eli 14 päivää sen jälkeen kun ensimmäinen maksuvaatimus on lähetetty. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014b.) Perintälain viidennen pykälän (513/1999) mukaan maksuvaatimus on lähetettävä velalliselle pääsääntöisesti kirjallisesti, ellei velallisen kanssa ole sovittu muusta pysyvällä tavalla toimitetusta tavasta.

Esimerkikki. Jos velalliselle on lähetetty maksumuistutus 1.3.2016, voidaan ensimmäinen maksullinen maksuvaatimus lähettää 15.3.2016. Maksullisella maksuvaatimuksella tarkoitetaan sitä, että maksuvaatimuksesta vaaditaan perintäkuluja. Toinen maksullinen maksuvaatimus on mahdollista lähettää aikaisintaan 29.3.2016. Kuviossa 10 on vielä havainnollistettu 14 päivän sääntö, koskien maksuvaatimusten lähetystä.



KUVIO 10. Maksullisten maksuvaatimusten 14 päivän sääntö.

Perintälaissa on eritelty maksuvaatimuksen vähimmäissisältö: velkojan yhteystiedot; velkojan alkuperäinen nimi, jos nimi on muuttunut tai siirrettyjen saatavien kohdalla alkuperäisen velkojan nimi; saatavan peruste; vaadittu kokonaissumma + erittely saatavan pääomasta, koroista ja perintäkuluista; maksu: kenelle, miten ja milloin. Maksuvaatimuksessa tulisi myös ilmetä, että velallisella on mahdollisuus esittää huomautuksia saatavasta, sekä missä ajassa ja kenelle huomautukset tulee esittää. Suoraan ulosottokelpoisia saatavia koskevissa maksuvaatimuksissa tulee velalliselle kertoa oikeussuojakeinoista sekä mahdollisuudesta hakea maksulykkäystä. Mikäli velallisella on oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä, tulee myös siitä olla maininta maksuvaatimuksessa. (Perintälaki 513/1999, 5 a §; Lindström 2014, 237–238.)

Velalliselle saa lähettää pääsääntöisesti enintään kaksi maksullista maksuvaatimusta, poikkeus voidaan tehdä siinä tapauksessa että useamman kuin kahden maksuvaatimuksen lähettämiseksi on jokin erityinen syy (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014b). Erityinen syy voi olla esimerkiksi: jos velallinen ei noudata maksusuunnitelmaa, velan vanhentuminen halutaan katkaista tai velallinen maksaa laskulle osasuorituksen, josta ei ole velkojan kanssa sovittu (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015a).

Perintälain 10 a §:ssä (513/1999) on määritelty perintäkulujen enimmäismäärät koskien kuluttajasaatavia, viimeisimmät muutokset määriin on tullut voimaan tammikuussa 2013. Perintäkulujen enimmäismäärät ovat riippuvaisia siitä onko kyseessä yksityisoikeudellinen saatava vai suoraan ulosottokelpoinen saatava. Saatavan ollessa suoraan ulosottokelpoinen voidaan velalliselta vaatia ensimmäisestä maksuvaatimuksesta perintäkuluja enintään 14 euroa, toisesta maksuvaatimuksesta enintään 7 euroa ja maksusuunnitelmasta enintään 20 euroa. (Lindström 2014, 246.)

Yksityisoikeudellisten saatavien kohdalla perintäkulujen sallitut enimmäismäärät ovat riippuvaisia saatavan pääomasta:

- pääoman ollessa alle 100 euroa, perintäkulut voivat olla enintään 14 euroa
- pääoman ollessa 100–1000 euroa, perintäkulut voivat olla enintään 24 euroa
- saatavan ollessa yli 1000 euroa, perintäkulut voivat olla enintään 50,00 euroa.

Mikäli yksityisoikeudellisesta saatavasta lähetetään toinen maksuvaatimus, voi kulut olla enintään puolet ensimmäisen kirjeen perintäkulusta. Maksusuunnitelmasta kuluja voidaan periä enintään 20 euroa, mikäli pääoma on alle 100 euroa tai eriä tulee enintään neljä ja 50 euroa mikäli eriä tulee enemmän kuin neljä ja pääoma on yli 100 euroa.

(Lindström 2014, 249). Seuraavalla sivulla (27) taulukossa kaksi on vielä esitetty perintäkulujen enimmäismäärät.

TAULUKKO 2. Perintäkulujen enimmäismäärät (Mukaillen Lindström 2014, 246). Po. = laskun pääoma

Vapaaehtoinen perintä	Hinta
Maksumuistutus	5 €
Maksuajan pidennys	5 €
Maksuvaatimus - Yksityisoikeudellinen saatava	
1. maksuvaatimus (po. < 100 € / 100 - 1000 € / > 1000 €)	14 € / 24 € / 50 €
2. maksuvaatimus (po. < 100 € / 100 - 1000 € / > 1000 €)	7 € / 12 € / 25 €
Maksuvaatimus - Suoraan ulosottokelpoinen saatava	
1. maksuvaatimus	14 €
2. maksuvaatimus	7 €
Maksusuunnitelmat	
Kun po. < 100 € tai ≤ 4 erää tai suoraan ulosottokelpoiset asiat	20 €
1. ja 2. suunnitelma kun yli 4 erää ja po. 100 €- 1000 € / > 1000 €	50 €

3.2.2 Oikeudellinen perintä ja sen keinot

Mikäli velallinen ei maksa tai sovi laskun maksusta vapaaehtoisen perinnän aikana ja vapaaehtoisen perinnän keinot on jo käytetty, voi velkoja siirtää saatavan oikeudelliseen perintään. Ammattimaisen perijän on lähetettävä velalliselle kirjallinen maksuvaatimus, ennen oikeudellisen perinnän aloittamista. Kun taas ei ammattimaisen perijän on mahdollista siirtyä oikeudelliseen perintään ilman, että velalliselle on lähetetty aikaisemmin maksuvaatimusta. Oikeudellisen perinnän keinoja ovat käräjäoikeus ja ulosotto. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014b.)

Oikeudellisesta perinnästä aiheutuu velkojalle aina kuluriski, sillä mikäli oikeudellisesta perinnästä aiheutuvia kuluja ei saada perittyä velalliselta vapaaehtoisesti tai ulosoton kautta, jää kulut velkojan hoidettavaksi. Ennen velan siirtämistä oikeudelliseen perintään on siis syytä verrata saatavan määrää oikeudellisen perinnän kustannuksiin, sekä pyrkiä selvittämään velallisen maksuhistoriaa. Mikäli saatava on pienempi, kuin oikeudellisen perinnän kulut ja/tai velallisella on aiempia varattomuus

merkintöjä, ei oikeudelliseen perintään kannata välttämättä kuluriskin takia siirtyä. (Lindström 2014, 294.)

Oikeudellinen perintä aloitetaan yksityisoikeudellisten saatavien kohdalla niin, että velkoja siirtää asian käräjäoikeuteen eli nostaa velkomuskanteen velallista vastaan. Velkojan tulisi pääsääntöisesti nostaa kanne velallisen eli vastaajan kotipaikan käräjäoikeudessa. Yritysten ja yhdistysten osalta kotipaikka voidaan selvittää kaupparekisteriotteelta ja luonnollisen henkilön osalta kotipaikka tieto saadaan väestötietojärjestelmästä. (Bräysy 2013, 27.)

Velan siirtyessä käräjäoikeuteen velalliselle toimitetaan haastehakemus, jonka jälkeen velallisella on 14 vuorokauden vastausaika, jonka aikana velallisella on mahdollisuus vielä maksaa tai riitauttaa saatava.

Käräjäoikeus voi kuitenkin joissain tapauksissa myöntää pidemmän vastausajan velalliselle. (Lindström 2014, 320–321.) Mikäli velallinen ei maksa tai riitauta asiaa vastausajan puitteissa, käräjäoikeus antaa asiasta tuomion ja velallinen saa maksuhäiriömerkinnän (Bräysy 2013, 27).

Käräjäoikeuden tuomion jälkeen saatava on ulosottokelpoinen ja voidaan siirtää ulosoton perittäväksi. Ulosottoon siirrettäessä tarvitaan ulosottohakemus ja sen liitteeksi tuomioistuimen päätös. Ulosottoon siirron jälkeen velallinen saa ulosottomieheltä maksukehotuksen sekä vireilletuloilmoituksen, jossa velallista pyydetään olemaan yhteydessä ulosottomieheen. Ulosoton vireille tuloajan jälkeen velallisella on mahdollisuus maksaa vielä vapaaehtoisesti ulosoton lähettämällä maksukehotuksella. Mikäli velallinen ei maksa eikä sovi maksusta ulosottomiehen kanssa, voidaan velallisen tuloja tai omaisuutta ulosmitata. (Oikeuslaitos 2014.)

Palkka-, eläke ja elinkeinotulot ovat tyypillisimpiä suppean ulosmittauksen kohteita. Ulosmittauksen ollessa laaja, on ulosmittauksen kohteena myös velallisen omaisuus, kuten kiinteistöt ja ajoneuvot. (Oikeuslaitos 2015a.) Mikäli velallisella ei ole ulosmitattavaa omaisuutta tai tuloja, todetaan velallinen varattomaksi ja saatava palautetaan velkojalle. Velkojan on

kuitenkin mahdollista toimittaa velka uudelleen ulosottoon. (Rikalainen & Uitto 2008, 189.)

Julkisoikeudellisten saatavien kohdalla oikeudellinen perintä alkaa suoraan ulosottoperinnästä. Tällaisia suoraan ulosottokelpoisia saatavia ovat osa valtion ja kuntien saatavista, kuten sakot, verot, terveyskeskus- ja päivähoidomaksut. Pakolliset vakuutusmaksut kuten liikennevakuutusmaksut ovat myös suoraan ulosottokelpoisia saatavia, joihin ei tarvita käräjäoikeuden tuomiota ennen ulosottoon siirtoa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014b.) Suoraan ulosottokelpoisten saatavien ulosotto eroaa jonkin verran yksityisoikeudellisten saatavien ulosottoon verrattuna. Ohessa joitakin esimerkkejä eroavaisuuksista:

- Asiamies (esim. perintätoimisto) voi olla ainoastaan tekninen välittäjä, mutta ei hakija.
- Suoraan ulosottokelpoisten saatavien ulosottohakemus tehdään tietylle lomakkeelle
- Ulosottotoimenpiteet voidaan saattaa loppuun, vaikka saatavasta olisi valitettu
- Alkaen 16.12.2013 perintäkulut pääoman yhdessä ulosottoon (Lindström 2014, 412).

Suoraan ulosottokelpoisiin saataviin liittyvät perintäkulut ovat siis myös suoraan ulosottokelpoisia, riippumatta siitä onko perintäkulut muodostunut velkojan tekemistä perintätoimista vai perintätoimiston tekemistä perintätoimista (Pönkä 2013, 58). Suoraan ulosottokelpoisia saatavia käsiteltiin tarkemmin tämän työn luvussa 2.1.1.

Oikeudellinen perintä voi kasvattaa velan kokonaismäärää 110–240 eurolla, sillä pääoman ja koron lisäksi peritään myös oikeudenkäyntikulut sekä oikeudenkäyntimaksu. Oikeudenkäyntikulut ovat 50–160 euroa riippuen saatavan pääomasta ja oikeudenkäyntimaksu on 60 euroa, mikäli hakemus on toimitettu käräjäoikeudelle sähköisesti tai 80 euroa, jos hakemus on tehty kirjallisesti. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014b.) Seuraavan sivun

taulukkoon kolme on vielä kuvattu perintäkulujen ja korkojen kertyminen perinnän eri vaiheissa, kun laskun alkuperäinen pääoma on 60 euroa. Lasku kasvaa yhteensä noin 173 eurolla.

TAULUKKO 3. Perintäkulujen ja korkojen kertyminen, alkuperäisen pääoman ollessa 60 euroa. (Mukaillen Niemi 2014, 173)

Perinnän eteneminen	Eurot
Maksumuistutus: muistutuskulu 5,00 € + viivästyskorko 0,17€	65,17 €
2. maksumuistutus: muistutuskulu 5,00€ + viivästyskorko 0,19€	70,36 €
Maksuvaatimus: perintäkulu 7,00€ + viivästyskorko 0,20€	84,56 €
Maksuvaatimus: perintäkulu 14,00€ + viivästyskorko 0,24€	91,80 €
Haastehakemus ja oikeudenkäyntikulut 110,00€ + korko 0,26€	202,06 €
Velallinen ei maksa → yksipuolinen tuomio → merkintä luottotietoihin	
+ viivästyskorko	203,85 €
Saatava siirretään ulosottoon: ulosottomaksu 27,00€ + korko 1,24€	232,90 €

3.2.3 Jälkiperintä

Saatava siirretään jälkiperintään siinä vaiheessa, kun velkoja päättää lopettaa aktiivisen perinnän toistaiseksi, esimerkiksi vapaaehtoisen tai oikeudellisen perinnän jälkeen. Perintä ei kuitenkaan pääty lopullisesti, vaan jälkiperinnän aikana voidaan odottaa, että velallisen maksukyky parantuu tai velallinen palaa takaisin Suomeen. Jälkiperinnän aikana huolehditaan myös siitä, että saatavat eivät pääse vanhenemaan. (Rikalainen & Uitto 2008, 189.)

Monet velkojat on keskittänyt jälkiperintänsä perintätoimistoille, toiveena jo luottotappioiksi kirjattujen saatavien tulouttaminen. Jälkiperinnässä voi olla saatavia, joista on oikeuden päätös ja myös sellaisia joista päätöstä ei ole. Perintä keinoina jälkiperinnässä voidaan käyttää vapaaehtoista perintää, oikeudellista perintää ja ulosotto-perintä eli käytännössä jälkiperintä on jo aiemmin käsiteltyjen perintäkeinojen sekoitus. (Rikalainen & Uitto 2008, 189.)

Perintätoimistojen jälkiperinnän palveluihin pääsee tutustumaan yhtiöiden Internet sivuilla. Intrum Justitia Oy niminen perintätoimisto mainostaa, että

heidän jälkipörinnän tavoitteena on muun muassa määrätietoisesti parantaa vapaaehtoisen perinnän tuloksia, johon päästääkseen he ovat säännöllisesti yhteydessä velallisasiakkaisiin (Intrum Justitia Oy 2016). Svea niminen perintätoimisto ilmoittaa sivuillansa, että jälkipörinnässä he valvovat velallisasiakkaan taloudellisen tilanteen mahdollisia muutoksia sekä valvovat, että saatavat eivät pääse vanhenemaan (Svea Ekonomi Oy 2016). Taitoa Kuntaperintä Oy mainostaa tarjoavansa jälkipörinnän palvelut asiakkailleensa ilman erillistä provisiota (Taitoa Kuntaperintä 2016a).

3.2.4 Velan vanhentuminen

Velkojen vanhentumisesta on säädetty laki, joka tunnetaan nimellä laki velan vanhentumisesta (728/2003). Laki on tullut voimaan vuoden 2004 tammikuussa ja se koskee rahavelkojen sekä muiden velvoitteiden vanhentumista. Velkojen vanheneminen katsotaan perustuvan ajan kulumiseen ja vanhentumisaian päättyessä katsotaan maksuvelvollisuuden päättyvän. (Lindström 2014, 184.) Vanhentumislaki kuntasektorilla koskee ainoastaan yksityisoikeudellisia saatavia ja velvoitteita (Myllymäki & Pönkä 2009, 18).

Laki velkojen vanhentumisesta ei koske veroja, julkisia saatavia eikä muita suoraan ulosottokelpoisia saatavia. Julkiset saatavat vanhenevat viidessä vuodessa ja niiden vanhentumisaika ei ole katkaistavissa. (Myllymäki & Pönkä 2009, 18.) Julkisoikeudellisen saatavan vanhentumisesta on kirjoitettu myös tämän tutkimuksen luvussa 2.1.1 Julkisoikeudelliset saatavat ja siellä on vielä havainnollistettu kuviossa kaksi julkisoikeudellisen saatavan vanhentuminen.

Tammikuussa 2004, kun laki velkojen vanhenemisesta tuli voimaan on saatavien yleinen vanhenemisaika ollut kolme vuotta. Ennen lain voimaantuloa saatavien yleinen vanhentumisaika oli kymmenen vuotta, vanhentumisaian muutos on tapahtunut velallisen hyödyksi. Yleinen vanhentumisaika pitenee kuitenkin kolmesta vuodesta viiteen vuoteen, jos

saatavasta on annettu tuomio tai jokin muu ulosoton peruste. (Niemi 2014, 162.)

Yksityisoikeudellisten saatavien vanhentumisaika on katkaistavissa ja katkaisun jälkeen alkaa aina kulua uusi samanpituisen vanhentumisaika kuin edellinen (Lindström 2014, 198). Vanhentuminen voidaan katkaista sekä vapaaehtoisen, että oikeudellisen perinnän keinoin. Vapaaehtoisen perinnän katkaisutoimia ovat muun muassa, kun velkoja ja velallinen sopivat maksusuunnitelman, velallinen maksaa osasuorituksen laskulle tai velkoja lähettää velallisasiakkaalle maksuvaatimuksen. Vanhentuminen voidaan katkaista myös oikeudellisen perinnän keinoilla, joita ovat tuomion hakeminen käräjäoikeudesta tai saatavan siirtäminen ulosottoon. Velallinen voi vapautua maksuvelvollisuudestaan jos velka vanhenee, velkoja on suostuvainen akordiin eli myöntyy velkojen anteeksiantoon tai velallinen pääsee tuomioistuimen vahvistamaan velkajärjestelyyn. (Niemi 2014, 162–163.) Taulukkoon neljä on vielä koottu joitakin yleisiä vanhentumisaikoja, sekä muutoksia vanhojen ja uusien aikojen välillä.

TAULUKKO 4. Yleisiä vanhentumisaikoja, sekä muutokset uusien ja vanhojen aikojen välillä (Mukaillen Lindström 2014, 193–194).

	31.12.2003 asti	1.1.2004 alkaen
Yleinen vanhentumisaika	- 10 vuotta saatavan syntymisestä. Vapaaehtoinen katkaisu mahdollisuus → uusi 10 vuoden vanhentumisaika	- 3 v. Vapaaehtoinen katkaisumahdollisuus → uusi 3v vanhentumisaika. - 5 v tuomion antopäivästä. Vapaaehtoinen katkaisumahdollisuus → uusi 5v vanhentumisaika.
Julkisoikeudelliset, suoraan ulosottokelpoiset saatavat (verot)	Vanhentuvat lopullisesti 5 vuodessa (maksuunpanovuoden päättymisestä)	Ei muutosta
Elatusapu- ja elatustukivelat	Vanhentuvat lopullisesti 5 vuodessa (velan syntymisvuoden päättymisestä)	Ei muutosta
Vuokravelat: (maanvuokrat ja asuin- ja liikehuoneistojen vuokrat)	- 10 v vuokrasuhteen aikana, vapaaehtoinen katkaisumahdollisuus - 3 v vuokrasuhteen päättymisen jälkeen, katkaisu vain velkomiskanteella - Tuomio → 10 v vanhentumisaika	- 3 v erääntymisestä - 5 v tuomiosta. Vapaaehtoinen katkaisumahdollisuus molemmissa.

Vuonna 2008 on tullut voimaan lakimuutos, joka koskee yksityishenkilöiden velkojen lopullista vanhentumista. Lopullinen vanhentumisaika on yleensä 15 vuotta tai 20 vuotta mikäli velkojana on yksityishenkilö, ajat perustuvat ulosotonkaaressa säädettyihin täytäntöönpanokelpoisuuden määräaikoihin. Nämä vanhentumisajat koskevat saatavia, joihin on saatu ulosotonperuste. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015b; Lindström 2014, 207–208.) Lakimuutosta on täydennetty vielä vuoden 2015 alussa, jolloin tuli voimaan säännös koskien velkoja, joihin ei ole haettu ulosotonperustetta esimerkiksi käräjäoikeuden tuomiota. Säännöksen voimaan tultua on vanhentumisaika ollut 20 vuotta erääntymisestä, jos velkojana on yritys. Jos velkojana on yksityishenkilö, on vanhentumisaika 25 vuotta erääntymisestä. Lakimuutoksien seurauksena niin sanottu ikuinen perintä ei ole enää mahdollista. (Oikeuslaitos 2015b.)

Esimerkki 1. Velkojalla (yritys) on saatava velalliselta. Mikäli velkoja on hakenut käräjäoikeudesta saatavalle suoritus tuomion, vanhenee velallisen velka lopullisesti 15 vuoden kuluessa. Velkojan on kuitenkin katkaistava velan vanhentuminen kolmen vuoden välein, muuten velka katkeaa vaikka 15 vuotta ei olisi kulunut. Mikäli velkoja on siirtänyt tuomion jälkeen saatavan ulosottoon, on katkaisuväli viiden vuoden välein. Jos velkoja on yksityishenkilö, on vanhentumisaika siinä tapauksessa 20-vuotta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015b; Oikeuslaitos 2015.)

Esimerkki 2. Velkojalla (yritys) on saatava velalliselta. Mikäli velkoja ei ole hakenut käräjäoikeuden tuomiota asiaan, vanhenee velka lopullisesti 20 vuoden kuluttua velan erääntymisestä. Velan vanhentuminen on kuitenkin katkaistava kolmen vuoden välein. Velkojan ollessa yksityishenkilö, vanhenee velka lopullisesti 25 vuoden kuluttua erääntymisestä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015b; Oikeuslaitos 2015.)

3.3 Perintäkulut

Perintälain 10 §:ssä on säädetty perintäkulujen kohtuullisuudesta (513/1999). Velallinen on velvollinen korvaamaan velkojalle saatavaan nähden kohtuulliset kulut, oli velkojana velkoja itse tai toimeksisaaja (esim. perintätoimisto). Saatavan suuruus, työmäärä ja perinnän suoritustapa ovat muun muassa asioita, jotka vaikuttavat perintäkulujen määrään ja joiden mukaan tarvittaessa arvioidaan perintäkulujen kohtuullisuutta. (Perintälaki 513/1999.)

Hyvän perintätavan mukaisesti velkoja ei saa aiheuttaa perinnän aikana velalliselle perusteettomia kustannuksia, eikä perusteetonta haittaa. Tällaisia perusteettomia kustannuksia syntyy, esimerkiksi silloin jos velkoja lähettää asiakkaalle jatkuvasti maksullisia maksumuistutuksia tai velkoja pitkittää perintää aiheuttomasti vaikka perinnän voisi siirtää oikeudelliseen perintään tai jälkiperintään. Edellä mainitut esimerkit ovat hyvän perintätavan vastaisia. (Rikalainen & Uitto 2008, 202.) Mikäli velkoja tai toimeksisaaja toimii selkeästi hyvän perintätavan vastaisesti, ei velallisella ole velvollisuutta korvata perintäkuluja (Myllymäki & Pönkä 2009, 53).

Perintälaki on tullut voimaan vuonna 1999, mutta perintäkuluihin on lailla puututtu ensimmäisen kerran vasta vuonna 2005, jolloin perintäkulujen sääntely lisättiin perintälakiin (Lahtinen 2013, 34). Perintälain 10 a § - 10 f §:ssä (513/1999) on määritelty kuluttaja saatavien osalta perintäkulujen enimmäismäärät, perintätoimien aikarajat, kulukorvauksellisten maksuvaatimusten ja maksusuunnitelmien enimmäismäärät, velallisen kokonaiskuluvastuusta sekä suoraan ulosottokelpoisten saatavien kulujen ulosottokelpoisuudesta.

Perintäkulujen sääntelyä on haluttu vielä tiukentaa, joten hallitus on tehnyt vuonna 2012 esityksen, jossa he ovat ottaneet kantaa kaikkiin edellä mainittuihin kohtiin. Esityksen pääasiallisena tavoitteena oli estää se, että perintäkulut eivät kasvaisi enää kohtuuttoman suuriksi, joka puolestaan pahentaisi velallisen maksuvaikeuksia entisestään. (Hallituksen esitys

57/2012.) Perintälakia onkin muutettu hallituksen esityksen jälkeen, muutokset ovat tulleet voimaan 16.3.2013 (Lindström 2014, 252).

Perintäkulujen enimmäismääriä koskien maksumuistutuksia, maksuvaatimuksia sekä maksusuunnitelmia on käsitelty tarkemmin jo tämän tutkimuksen luvussa 3.2.1 Vapaaehtoinen perintä ja sen keinot. Taulukossa viisi on kuitenkin vielä esitetty 16.3.2013 voimaan tulleet sallitut perintäkulujen enimmäismäärät, sekä uutena velallisen kokonaiskuluvastuu. Kokonaiskuluvastuulla tarkoitetaan velallisen yhden saatavan sallittua kokonaiskulumäärää.

TAULUKKO 5. Perintäkulujen enimmäismäärät sekä velallisen kokonaiskuluvastuu kuluttajasaatavia perittäessä alkaen 16.3.2013 (mukaillen Lindström 2014, 252).

	Saatavan pääoma < 100 €	Saatavan pääoma < 100 €-1000 €	Saatavan pääoma > 1000 €	Suoraan ulos- ottokelpoiset saatavat
1. maksuvaatimus / perintäkulu	max 14 €	max 24 €	max 50 €	max 14 €
2. maksuvaatimus / perintäkulu	max 7 €	max 12 €	max 25 €	max 7 €
Maksumuistutukset / perintäkulu	$(3 \times 5) + (1 \times 4) =$ 19 €	$(4 \times 5) + (1 \times 4) =$ 24 €	$(7 \times 5) = 35$ €	$(2 \times 5) = 10$ €
Maksusuunnitelma / perintäkulu	20 €	2×30 € = 60 €	2×50 € = 100 €	20 €
Kokonaiskuluvastuu / perintäkulut yhteensä	60 €	120 €	210 €	51 €

Esimerkki kokonaiskuluvastuusta. Jos velallisella on lasku jonka pääoma on enintään 100 euroa, voivat perintäkulut olla yhteensä enintään 60 euroa; lasku jonka pääoma on 100–1000 euroa, voivat perintäkulut olla enintään 120 euroa; lasku jonka pääoma on yli 1000 euroa, voivat perintäkulut olla yhteensä enintään 210 euroa tai jos kyseessä on suoraan ulosottokelpoinen saatava (esim. päivähoito- tai terveyskeskuslasku), voivat perintäkulut olla enintään 51,00 euroa. (Perintälaki 513/1999, 10 d §.)

Suoraan ulosottokelpoisten saatavien kohdalla kokonaiskuluvastuu ei ole riippuvainen pääomasta, vaan raja on aina 51 euroa ja tämä raja on aina

ehdoton. Yksityisoikeudellisten saatavien kohdalla kokonaiskuluvastuun rajasta voidaan poiketa esimerkiksi silloin, kun perintä on ollut erityisen vaikeaa. Velalliselle on ilmoitettava, mikäli laissa määritelty raja ylitetään. (Lindström 2014, 252.)

3.4 Hyvä perintätapa

Perintälain 4 §:ssä (513/1999) on määritelty miten velkojan sekä toimeksisaajan (esimerkiksi perintätoimiston) tulisi noudattaa hyvää perintätapaa. Hyvän perintätavan vastainen tai muu velallisen kannalta sopimaton menettely on perintälain mukaan perittäessä kiellettyä. Perinnän pitää aina olla velallista kohtaan asiallista ja tahdikasta, eikä velallisen yksityisyyttä tule loukata. (Rikalainen & Uitto 2008, 199.)

Esimerkkejä hyvän perintätavan vastaisesta perinnästä:

1. Perintäkirjeessä annetaan vääriä tai harhaanjohtavia tietoja seuraamuksista, jos laskua ei hoideta. Esimerkiksi kirjeessä annetaan ymmärtää, että asiakas saa maksuhäiriömerkinnän heti jos ei hoida laskua.
2. Velalliselle aiheutetaan tarpeettomia kustannuksia. Esimerkiksi velalliselle annetaan tiedoksi maksuvaatimus haastemiehen kautta, vaikka maksuvaatimus voitaisiin toimittaa postitse.
3. Velallisen yksityisyyden suojan rikkominen. Esimerkiksi uhataan ilmoittaa velallisen työnantajalle tai muulle henkilölle jos velallinen ei hoida saatavaa tai käytetään perinnässä kirjekuoria, joista selkeästi ilmenee että kyseessä on esimerkiksi maksumuistutus tai maksuvaatimus.
4. Toimeksisaajan (esim. perintätoimiston) asiakaspalveluun ei saada yhteyttä tai toimeksisaaja ei käsittele saatavia koskevia huomautuksia.
5. Velalliselle ei kerrota hänen käytössään olevista oikeuskeinoista. Esimerkiksi velalliselle ei kerrota velallisen oikeudesta saada vapaaehtoinen perintä keskeytettyä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015a; Myllymäki & Pönkä 2009, 48–49.)

Kuluttaja-asiamies valvoo yritysten, julkisyhteisöjen ja toimeksisaajien tekemää perintää, kun perintä koskee kuluttajasaatavien perintään. Perintälain lisäksi kuluttaja-asiamiehen on otettava huomioon perintää valvottaessa, myös muita kuluttajan asemaan vaikuttavia näkökulmia sekä muu lainsäädäntö, kuten esimerkiksi kuluttajansuojalain 3. luku, jossa on käsitelty kohtuuttomia sopimusehtoja. Kuluttaja-asiamies on laatinut kuluttajaperintää tekeville ohjeen hyvästä perintätavasta, ohjetta on päivitetty viimeksi helmikuussa 2014 perintälain vuoden 2013 muutosten mukaiseksi. Ohjeeseen on laadittu kaikki kuluttajasaatavien perinnän valvonnan osalta oleelliset asiat sekä konkreettisia neuvoja ongelmien ennaltaehkäisemiseksi. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014a.)

3.5 Perintälaki

Perintälaki on tullut voimaan vuonna 1999, ennen lain voimaantuloa ei perintätoimintaa ollut säädetty erikseen ja perintä oli melko vapaata. (Myllymäki & Pönkä 2009, 48.) Perintälain tarkoituksena on säätää erääntyneen saatavan perintää sekä perintään liittyvien osapuolten asemaan vaikuttavista muista seikoista. Lakia ei sovelleta, mikäli jossakin muussa laissa säädetään toisin. (Perintälaki 513/1999, 1§.)

Perintälaki koskee vapaaehtoista perintää, sitä ei siis sovelleta oikeudelliseen perintään. Kuntien saatavien osalta on huomattava, että perintälaki koskee suurinta osaa kunnissa perittäviä saatavia sekä yksityisoikeudellisia – että julkisoikeudellisia saatavia. Huomattavaa on, että perintälain säännöksiä ei voida sopia velallisen vahingoksi. (Myllymäki & Pönkä 2009, 48.)

Perintälakiin tulleita uudistuksia

Perintälakia on uudistettu viimeksi vuonna 2013. Perintälain uudistaminen liittyi siihen, että EU:n uudistettu maksuviivästysdirektiivi tuli ottaa voimaan myös Suomessa alkaen 16.3.2013, samalla tuli voimaan maksuehtolaki.

Perintälakiin tulleiden muutosten pohjana on ollut erityisesti kuluttajasuojan parantaminen. (Lahtinen 2013, 34.)

Yksi muutoksista oli kirjata hyvä perintätapa myös lakiin. Hyvä perintätapa ohjeistus on ollut jo ennen laki uudistusten voimaan tuloa olemassa, mutta uudistuksen jälkeen se on nyt mukana myös virallisena määräyksenä laissa. (Lahtinen 2013, 34.) Hyvästä perintätavasta on nyt säädetty perintälain neljännessä pykälässä. Hyvän perintävän mukaan perinnässä ei saa antaa velalliselle harhaanjohtavia tietoja, eikä aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia kuluja. Vanhentuneen tai muusta syystä lakanneen saatavan periminen on myös hyvän perintätavan vastaista. Uusien muutosten jälkeen on velkojan tullut suhtautua vastuullisesti maksujärjestelyihin. (Lahtinen 2013, 34–35; Perintälaki 513/1999, 4 §.)

Perintälakimuutosten myötä tuli voimaan myös kielto riitautetun saatavan perinnän jatkamisesta, mikäli riitautus ei ole selkeästi aiheeton. Riitaisien suoraan ulosottokelpoisten saatavien perintää on kuitenkin mahdollista jatkaa, jos velallinen ei ole tehnyt perustevalitusta tai käyttänyt muuta oikeussuojakeinoa. Velkojan on kuitenkin mahdollista siirtää myös sellainen velka ulosottoon, josta perustevalitus on vireillä. (Perintälaki 513/1999, 4 b §.)

Perintälakiin lisättiin uudistuksen myötä myös kohta, jossa on säädetty velallisen oikeudesta pyytää kuluttajasaatavan perinnän keskeyttämistä sekä siirtämistä suoraan oikeudelliseen perintään. Perinnän keskeytyspyyntöä velallisen on järkevää vaatia tilanteessa, jos hänellä on jo saatavia ulosottoperinnässä ja aikaisempia maksuhäiriömerkintöjä. Pyyntö täytyy tehdä kirjallisesti. Perinnän keskeytyspyynnön jälkeen velkojan on mahdollista siirtää saatava oikeudelliseen perintään. Mikäli velkoja ei koe oikeudellista perintää järkevänä, voi vapaaehtoista perintää jatkaa, mutta siitä ei saa aiheutua velalliselle kuluja. Poikkeuksena kuluja voidaan kuitenkin vaatia kehotuksista ja ilmoituksista, joita velkojalta lain mukaan edellytetään kuten vanhentumisen katkaiseminen. Velallisen on mahdollista tehdä keskeytyspyyntö ainoastaan kokonaan erääntyneiden saatavien osalta, joten velallisen ei ole mahdollista tehdä

keskeytyspyyntöjä esimerkiksi voimassa olevien vuokra- tai sähkösopimuksien laskujen osalta. (Lahtinen 2013, 35; Perintälaki 513/1999, 4 c §.)

Perintälakiuudistuksissa tarkennettiin myös maksuvaatimuksen sisältöä perittäessä kuluttajasaatavia. Uudistuksen jälkeen on maksuvaatimuksissa tullut ilmoittaa perinnän keskeytys mahdollisuudesta, sekä ilmoittaa myös alkuperäisen velkojan nimi, jos se on eri kuin saatavan perusteena olevassa sopimuksessa. (Lahtinen 2013, 34–35; Perintälaki 513/1999, 5 a §.)

Uudistuksen myötä rajoitettiin myös perintäkulujen enimmäismääriä. Ensimmäisen maksuvaatimuksen perintäkulut saavat olla enintään 14,00 euroa, 24,00 euroa tai 50,00 euroa riippuen alkuperäisen laskun pääomasta sekä siitä onko saatava suoraan ulosottokelpoinen- vai yksityisoikeudellinen saatava. Toisesta maksuvaatimuksesta kuluja voidaan periä enintään puolet ensimmäisen kirjeen kuluista. Samalla alennettiin myös velallisen kokonaiskuluvastuuta, rajoitettiin maksullisten maksuvaatimusten määrää sekä sitä, että kuinka monta maksullista maksusuunnitelmaa velallisiasiakkaan kanssa voidaan tehdä. (Lahtinen 2013, 35–37; Perintälaki 513/1999, 10 a § - 10 d §) Perintäkulujen enimmäismääriä, kokonaiskuluvastuuta ja maksullisten toimenpiteiden määriä on käsitelty tarkemmin tämän työn luvuissa 3.2.1 Vapaaehtoinen perintä ja sen keinot sekä 3.3 Perintäkulut.

Lakiuudistuksessa puututtiin myös siihen, kuinka velallisen maksama maksu tulisi kohdistaa. Uudistuksen jälkeen velallisen tekemät maksut tulee kohdentaa niin, että ensin kohdennetaan velan korolle, sitten pääomalle, viimeisenä perintäkuluille ja niiden mahdollisille koroille. Uudistuksen myötä varsinainen velka lyhenee nopeammin, jos velallinen maksaa saatavaa erissä. (Perintälaki 513/1999, 11 a §.)

Yrityssaatavien perintään perintälaki uudistukset eivät tuoneet suuria muutoksia, mutta myös yrityssaatavia perittäessä tulee noudattaa hyvää perintätapaa eikä riitautetun saatavan vapaaehtoista perintää saa jatkaa.

Yrityssaatavia perittäessä ei velalliselle saa aiheuttaa tarpeettomia perintäkuluja, mutta perintäkuluille eikä perintätoimille ole määritelty enimmäismääriä. Maksujen kohdistamisjärjestys ei myöskään koske yrityssaatavien perintää. Uudet yrityssaatavien perintää koskevat säännökset koskivat vakiokorvausta sekä trattausta. Uudistuksen jälkeen velkojalla on oikeus saada velalliselta vakiokorvaus 40,00 euroa, jos velallisen maksu on viivästynyt sen verran, että velkoja on oikeutettu viivästyskorkoon. Vakiokorvauksen lisäksi velkoja on oikeutettu saamaan korvauksen todellisista perintäkuluista. Vakiokorvauksen vaatiminen on vapaaehtoista. (Lahtinen 2013, 37; Perintälaki 513/1999, 10 e §.)

3.6 Perinnän nykytila Suomessa

Suomessa perintätoimintaa harjoittavat yritykset tarvitsevat toimiluvan perintätoimintaansa, mikäli perintää tehdään toisen yrityksen lukuun. Esimerkiksi perintää harjoittavat perintätoimistot, lakiasiaintoimistot ja tilitoimistot tarvitsevat toimiluvan. (Lindström 2014, 284). Perintälupaa haetaan valtakunnallisesti Etelä-Suomen aluehallintovirastolta eli AVI:lta, joka myöntää toimilupia enintään viideksi vuodeksi. Toimiluvan tarvitsevat myös omia saatavia perivät yritykset, silloin kun saatavat on otettu vastaan yksinomaan perintätarkoituksessa. Pääsääntöisesti yritysten ja julkisten toimijoiden on kuitenkin mahdollista periä maksamattomia saataviaan ilman toimilupaa, mutta perintä on kuitenkin yhä useammin ulkoistettu perintätoimistoille. (Aluehallintovirasto 2016a.) Suomessa perintää ammattimaisesti harjoittaville perintälupia on myönnetty tällä hetkellä noin 120:lle perintää harjoittavalle yritykselle (Aluehallintovirasto 2016b).

Talouselämässä 5.2.2016 julkaistussa artikkelissa ”Pelko ohjaa velkojen maksuun” on lueteltu Suomen perintäalan suurimmiksi perijöiksi Lindorff ja Intrum Justitia sekä muutama keskisuuri yritys, kuten OK Perintä, Gothia, Sergel ja Svea perintä, sekä joukko pienempiä perintäyrityksiä. Artikkelissa on haastateltu perintäyhtiöissä elämäntyönsä tehnyttä Risto Suvialaa, joka totesi haastattelussa perintätoimistojen keskinäisen kilpailun olevan rehellistä, mutta kovaa ja jopa raakaa. Suvialan mukaan

kilpailu on erityisen kovaa kuntapuolella ja hän mainitsee uuden tulokkaan Taitoa Kuntaperintä Oy:n tuovan lisää kilpailua kuntapuolelle. (Pöysä 2016, 64–65.)

Perintätoimintaa harjoittaville perintätoimistoille töitä tarjoavat yhä enemmän velkaantuvat suomalaiset. Talouselämässä uutisoitiin lokakuussa 2015, että maksuhäiriöisten henkilöiden määrä on ylittänyt 370 000 rajan, jota ei aikaisemmin ole vielä ylitetty. Suomen aikuisväestöstä jopa noin 8,5 prosentilla on maksuhäiriö. Artikkelissa on haastateltu Suomen asiakastiedon liiketoiminnanjohtajaa Jouni Muhosta, joka uskoo että tuoreiden lukujen mukaan maksuhäiriöisten lukumäärä ei käänny odotusten mukaisesti laskuun vaan jatkaa kasvua. (Talouselämä 2015.) Tammikuussa 2016 Suomen asiakastieto uutisoikin, että vuonna 2015 maksuhäiriömerkintöjä saaneiden yksityishenkilöiden määrä on noussut hiukan verrattuna vuoteen 2014. Loppu vuonna 2015 maksuhäiriörekisterissä oli noin 370 000 henkilöä ja heistä 39 000 oli kokonaan uusia henkilöitä, joilla ei aikaisemmin ole ollut maksuhäiriömerkintöjä. (Suomen asiakastieto Oy 2016.)

Maksuhäiriöisten lisääntyminen ei kuitenkaan välttämättä heijastu suoraan perintäyhtiöihin, sillä Talouselämässä 4/2016 uutisoitiin otsikolla: ”Perintäyhtiöissä hiljenee – ja se on hyvä merkki”. Artikkelin kirjoittanut Lunden on haastatellut kahden Suomen johtavan perintätoimiston johto henkilöä, Lindorffin toimitusjohtajaa Klaus-Anders Nysteeniä ja Intrum Justitian Suomen johtajaa Juha Iskalaa. Nysteen kertoo, että Suomen Lindorffilla uusien toimeksiantojen määrät ovat lähteneet laskuun ja samalla uskoo, että tämä voi olla merkki laskusuhdanteen vaihtumisesta uuteen nousuun. (Lunden 2016, 10.) Laskusuhdanteen vaihtumista tukee myös Suomen Pankin joulukuussa julkaistu talousennuste, jossa ennustetaan vuodelle 2016 0,7 prosentin kasvua (Suomen pankki 2015; Lunden 2016, 10). Intrum Justitian johtaja Juha Iskala kertoo Talouselämän haastattelussa, että uudet toimeksiannot ovat myös vähentyneet Intrumilla. Intrum Justitian saamat toimeksiannot eivät kuitenkaan ole Iskan mukaan varsinaisesti laskeneet, sillä heidän markkinaosuutensa alalla on kasvanut. (Lunden 2016, 10.)

Talouselämän artikkelissa (4/2016) kuvailtiin perintäalan olevan jälkisyklinen toimiala, jossa nousukauden lopulla talouden ollessa vilkkaimmillaan perittävien toimeksiantojen määrät kasvavat. Tekstissä pohdittiin myös sitä, että onko toimeksiantojen lasku hyvä vai huono asia perintätoimiston kannalta. Lindorffilta asiaa kommentoitiin niin, että talouden ollessa vahva on velallisella paremmat mahdollisuudet maksaa, joka taas helpottaa saatavien takaisin perintää. Kappalemääräisesti eniten toimeksiantoja Intrum Justitia sekä Lindorff saavat kuluttajien erityyppisistä laskuista, kuten terveyskeskus-, sähkö-, vakuutus-, luottokortti-, huoneenvuokra-, telesektori- ja luottolaskuista. (Lunden 2016, 10–11.)

4 PERINTÄTUTKIMUS KUNTASEKTORILLE 2016

Tässä luvussa tutustaan aluksi tutkimuksen toimeksiantajaan Taitoa Kuntaperintä Oy:seen. Luvussa käydään myös läpi tutkimuksen toteutus sekä tutkimuksen tulokset. Tutkimustulokset on jaettu kolmeen osaan: aluksi käydään läpi vastanneiden taustatietoja, tämän jälkeen tarkastellaan perinnän nykytilaa ja viimeiseksi käydään läpi vastaajien mielipiteitä perintään liittyen. Luvussa neljä käsitellään myös tutkimustulosten johtopäätökset. Johtopäätöksissä on myös vertailtu tämän opinnäytetyön tutkimusta Taitoa Kuntaperintä Oy:n marras-joulukuussa 2015 tekemään samansuuntaiseen tutkimukseen, mikä oli osoitettu kuluttajille. Luvun lopussa arvioidaan vielä tutkimustulosten luotettavuutta sekä käydään läpi jatkotutkimusaiheet.

4.1 Toimeksiantaja esittely: Taitoa Kuntaperintä Oy

Taitoa Kuntaperintä Oy on Kunnan Taitoa Oy:n 100 % omistama tytäryhtiö. Kunnan Taitoa Oy on perustettu vuonna 2010 ja se tarjoaa kuntatoimijoille talous- ja henkilöstö palveluja, kuten laskutusta, kirjanpitoa, palkkahallintoa ja rekrytointia. (Kunnan Taitoa Oy 2016.)

Taitoa Kuntaperintä on kuntatoimijoiden oma perintätoimisto. Yhtiö on perustettu vuonna 2015 halusta tarjota kuntasektorille täysin kotimainen ja kuntaomisteinen taloushallinnon ja perintäalan erityisosaaja. Taitoa Kuntaperintä on listannut heidän neljä pääasiallista toimintaperiaatettaan:

1. Yhtiön missiona on nopeuttaa asiakkaidensa saatavien kotiuttaminen ja samalla ehkäistä kuntalaisten mahdollisia tulevia maksuvaikeuksia.
2. Velallisia tiedotetaan aktiivisesti perinnän etenemisestä ja kulujen muodostumisesta, jotta voitaisiin ehkäistä perintäkulujen ja tulevien maksuvaikeuksien kasautuminen.
3. Halutaan edesauttaa hyvinvointiyhteiskunnan säilyminen, maksamalla verot 100 % Suomeen sekä palauttamalla liiketoiminnan tuottoja myös kuntien hyväksi.

4. Yhtiö kannustaa velallisia auttamaan kuntia ylläpitämään palveluita, suorittamalla niihin kohdistuvat maksut hyvän maksumoraalin mukaisesti. (Taitoa Kuntaperintä Oy 2016b.)

Yhtiö tarjoaa kaikki maksuvalvonnan ja perinnän palvelut; maksumuistutuksesta jälkiperintään sekä näiden lisäksi lakineuvontaa. Taitoa Kuntaperintä haluaa tarjota maksimaaliset hyödyt kuntien hyväksi, esimerkiksi nopeuttamalla asiakkaidensa kassavirtaa, työkaluna tähän on yhtiön käyttämä perintämalli, jossa on haluttu panostaa jo perinnän alkuvaiheeseen. Kunnan Taitoan eli Taitoa Kuntaperinnän emoyhtiön omistajilla on mahdollisuus hankkia perintäpalvelut tytäryhtiöltä Taitoa Kuntaperinnältä ilman aikaa ja rahaa vieviä kilpailutuksia. Yhtiön yksi isoista eduista kilpailijoihin nähden on myös se, että he tuottavat jälkiperinnän palvelut ilman erillisiä provisioita. (Taitoa Kuntaperintä Oy 2016a.)

Taitoa Kuntaperintä Oy haluaa painottaa sitä, että vaikka yhtiö on perintätoimisto, haluaa se tarjota velallisasiakkailleen eli kuntalaisille myös hyötyjä. Hyvää asiakaspalveluun on haluttu panostaa, asiakkaita palvelevat vahvan kuntaperinnän kokemuksen omaavat asiakaspalvelijat. Yhtiö haluaa tarjota velallisasiakkaille mahdollisimman asiakaslähtöisen ja joustavan perintäprosessin, minkä avulla voidaan ehkäistä mahdollisia tulevia maksuviivästyksiä ja häiriöitä, tämän seurauksena saadaan tyytyväisempiä asiakkaita eli kuntalaisia. (Taitoa Kuntaperintä Oy 2016b.)

4.2 Kyselytutkimuksen toteutus

Kyselytutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, jonka tutkimus aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselylomake lähetettiin kuntasektorilla toimiville päättäjille ja muille henkilöille, joiden oletettiin osallistuvan perintätoiminnan suunnitteluun ja perintään liittyviin päätöksiin. Vastaajat saivat sähköpostiinsa linkin kyselylomakkeelle, joka oli avoinna 22.3.–7.4.2016 välisen ajan.

Kyselyn aiheena oli perintätutkimus kuntasektorille, joka lähetettiin 1229 henkilölle. Kyselyn saaneista 10 ilmoitti että perintä ei liity heidän työnsä kuvaansa ja heistä neljä ilmoitti uuden henkilön, jolle kyselyn voisi toimittaa. Vastaaajien lukumäärä loppujen lopuksi oli 1223, joista 193 henkilöä vastasi kyselyyn eli vastausprosentti oli noin 16 prosenttia.

Perusjoukko

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määritellään tutkittava perusjoukko, jota halutaan tutkia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140.) Tämän työn tutkimuksen perusjoukkoon kuuluu kuntasektorilla toimivia päättäjiä sekä muita henkilöitä, joiden oletettiin osallistuvan jollakin tavalla perintä yhteistyökumppanin valintaan. Perusjoukko määriteltiin yhdessä tutkimuksen toimeksiantajan Taitoa Kuntaperintä Oy:n kanssa, heiltä saatiin myös tarvittavat sähköpostiosoitteet kyselyn edelleen lähettämiseen.

Otanta

Perusjoukosta on mahdollista ottaa otanta, joka on niin sanottu pienoismalli perusjoukosta. Otannan pitäisi vastata mahdollisimman hyvin perusjoukkoa, jotta tutkimustulokset voitaisiin yleistää koskemaan perusjoukkoa. (Kananen 2008, 70.)

Otantamenetelmiä on erilaisia ja oikea otantamenetelmä tulisi valita tutkimuksen tarpeiden mukaan. Kun tutkija on valinnut oikean otantamenetelmän, on todennäköisempää että tutkimustulokset ovat luotettavammin yleistettävissä perusjoukkoon. Erilaisia otantamenetelmiä ovat sattumanvarainen otanta eli niin sanottu mukavuusotanta, kiintiö otanta eli niin sanottu kiintiöpoiminta, harkinnanvarainen otanta, ositettu otanta, ryväotanta ja yksinkertainen satunnaisotanta. (Davies & Hughes 2014, 57–63.) Nämä voidaan jakaa vielä kahteen osaan, joista toinen on todennäköisyysotanta ja toinen ei-todennäköisyysotanta. Mikäli käytetään

todennäköisyysotantaa, tulee tutkijalla olla käytössään luettelo tai rekisteri tutkimuksen perusjoukosta. Ei-todennäköisyyteen perustuvaa otantaa käytetään silloin, kun rekisteriä perusjoukosta ei ole olemassa. (Kananen 2008, 73–74.)

Tämän tutkimuksen perusjoukkona ovat kuntasektorilla toimivat johtohenkilöt ja muut henkilöt, joiden oletetaan osallistuvan perintäprosessien kehittämiseen sekä perintä yhteistyökumppanin valintaan. Tutkimus suoritettiin kokonaistutkimuksena, jossa kaikki perusjoukon tilastoyksiköt mitattiin. Tutkimus olisi voitu tehdä myös käyttäen esimerkiksi ositettua otantaa, jolloin vastaajat olisi jaettu esimerkiksi tutkimukseen heidän työskentely paikan asukas-/asiakasmäärän mukaan ryhmiin eli stratoihin. Tämän jälkeen stratoista poimittaisiin satunnaisotannalla otokset, tällöin voitaisiin taata, että tutkimuksessa on mukana erikokoisten kuntien/kuntatoimijoiden päättäjiä. (Kananen 2008, 76.) Tämän opinnäytetyön tutkimus suoritettiin kuitenkin kokonaistutkimuksena.

4.3 Tutkimustulokset

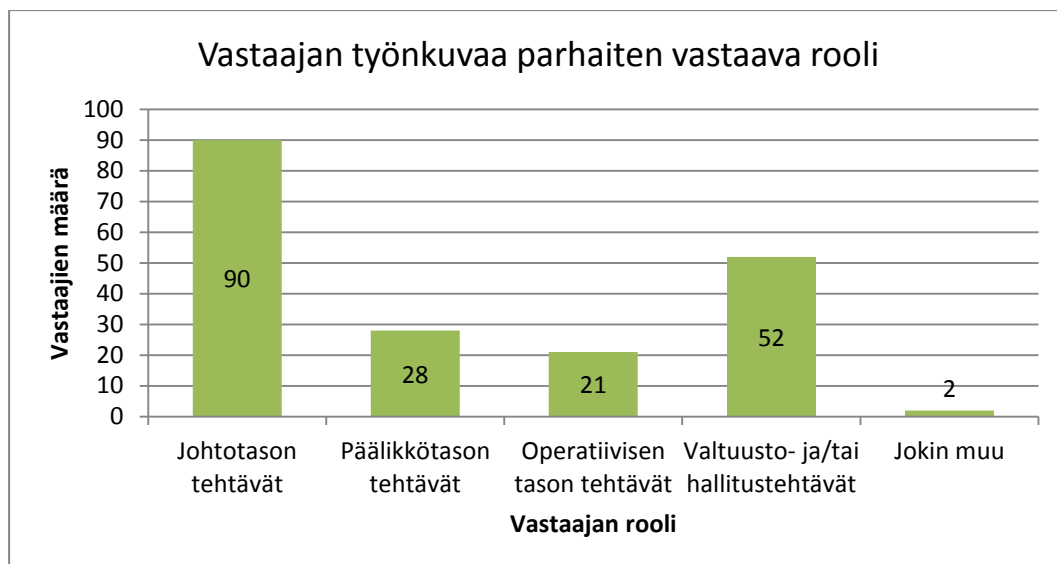
Tutkimus tulokset on jaettu kolmeen osaan: kyselyyn vastanneiden henkilöiden taustatiedot, vastaajien perintätoiminnan nykytila ja vastaajien mielipiteitä perintäyhtiön omistuspohjasta ja perintätoiminnasta.

4.3.1 Kyselyyn vastanneiden henkilöiden taustatietoja

Kyselyn kolme ensimmäistä kysymystä koski vastaajien taustatietoja.

Vastaajan työnkuvaa parhaiten vastaava rooli

Tutkimuksen ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajan roolia, kysymyksessä vastaajan tuli valita hänen työnkuvaansa parhaiten kuvaava rooli. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 11 on esitettyinä kaikkien vastaajien työnkuvaa parhaiten vastaavat roolit.

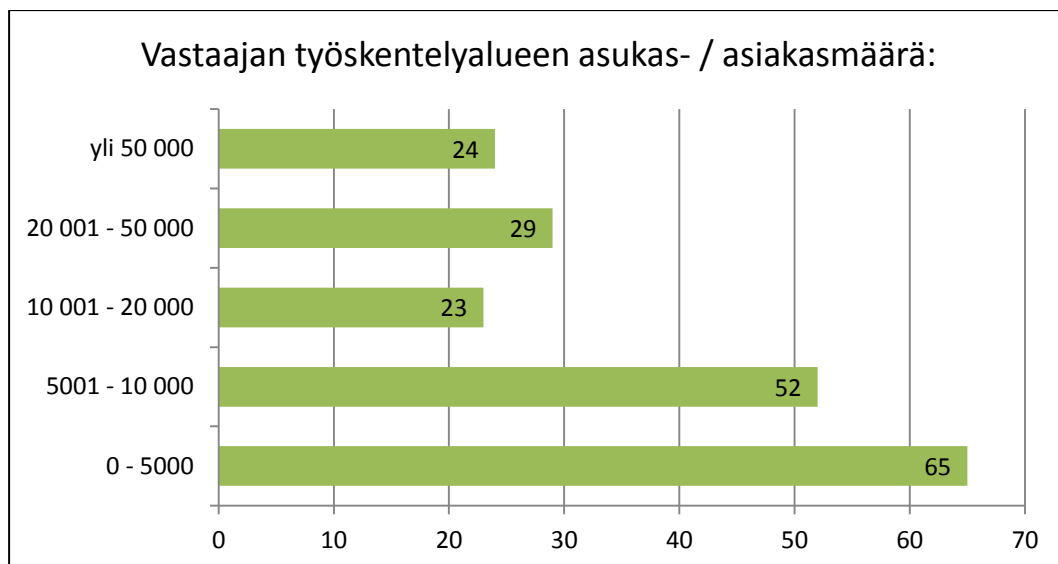


KUVIO 11. Vastaajan työnkuvaa parhaiten vastaava rooli. (n=193)

Vastaajista suurin osa työskentelee johtotason tehtävissä, heitä oli 90 henkilöä eli noin 47 prosenttia kaikista vastaajista. Valtuusto- ja/tai hallitustehtävissä työskenteleviä henkilöitä vastaajista oli toiseksi eniten, heitä oli 52 henkilöä (26,9 %). Kolmanneksi eniten vastaajista työskentelee pääliikketason tehtävissä, joita oli 28 henkilöä (14,5 %). Operatiivisen tason tehtävissä työskenteleviä henkilöitä on 21 eli noin 11 prosenttia vastaajista. Vastaajista kaksi valitsi kohdan ”Muu, mikä”. Toinen heistä ilmoitti työskentelevän toimisto tehtävissä ja toinen ilmoitti olevansa työntekijä.

Vastaajan työskentelyalueen asukas- / asiakasmäärä

Toisena taustakysymyksenä selvitettiin vastaajan työskentelyalueen asukas- / asiakasmäärää. Kysymystä oli selvennetty esimerkin avulla eli jos vastaaja työskentelee kunnan tehtävissä, niin silloin hän vastaa kunnan asukasmäärän tai jos kyselyyn vastaaja työskentelee tai on jonkin hallituksen tehtävissä sairaanhoitopiirissä, niin siinä tapauksessa vastaajan kuuluu vastata sairaanhoitopiirin vaikutusalueen asiakasmäärä. Seuraavalla sivulla kuviossa 12 on esitetty vastaajien työskentelyalueen asukas- / asiakasmäärät.

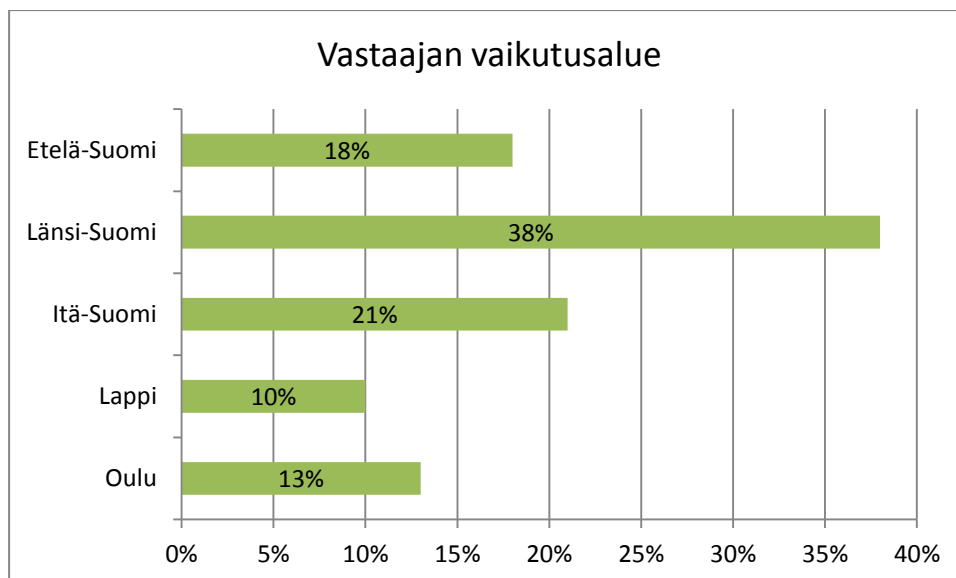


KUVIO 12. Vastaajan työskentelyalueen asukas- / asiakasmäärä. (n = 193)

Kuviosta 12 nähtävissä, että suurin osa vastaajista työskentelee alueella jossa asukas- / asiakasmäärä on 0-5000 henkilön välillä, heitä oli 65 eli noin 34 prosenttia vastaajista. Toiseksi eniten vastauksia keräsi seuraava vastausvaihtoehto 5001 – 10 000, tämän vaihtoehdon valitsi vastaajista 52 (26,9 %). Vastaajista 29 (15 %) ilmoitti työskentelevänsä alueella, jonka asukas- / asiakasmäärä on 20 001 – 50 000 henkilön välillä. Yli 50 000 asukkaan / asiakkaan työskentelyalueella vastaajista työskenteli 24 eli noin 12 prosenttia vastaajista. Vastaajista noin 12 prosenttia (23) valitsi vaihtoehdon 10 001 – 20 000.

Vastaajan vaikutusalue (entinen läänijako)

Viimeisenä taustakysymyksenä haluttiin selvittää, millä alueella vastaajat vaikuttavat. Tässä kysymyksessä vastaajien tuli valita vaihtoehto, joka vastaa parhaiten hänen työskentely aluettaan. Vastaus vaihtoehdot olivat entisen läänijaon mukaisesti Etelä-Suomi, Länsi-Suomi, Itä-Suomi, Lappi ja Oulu. Kuviossa 13 on esitettyä prosentuaalisesti vastaajien jakautuminen vaikutusalueittain.



KUVIO 13. Vastaajien vaikutusalue entisen läänijaon mukaisesti. (n=193)

Suurin osa vastaajista noin 38 prosenttia työskentelee Länsi-Suomen alueella. Itä-Suomessa vastaajista työskentelee noin 21 prosenttia (40), kun taas Etelä-Suomessa 36 eli noin 18 prosenttia vastaajista. Kyselyyn vastanneista 25 (13 %) työskenteli Oulun alueella ja loput 19 (10 %) Lapin alueella.

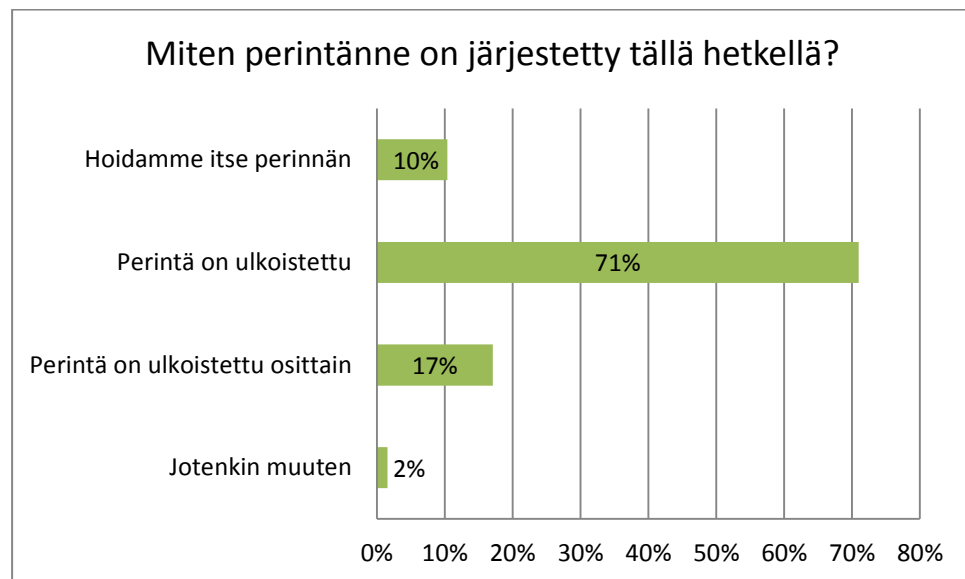
4.3.2 Vastaajien perintätoiminnan nykytila

Kyselyn toisessa osassa selvitettiin vastaajien työskentelypaikan tai vaikutusalueen perintätoiminnan nykytilaa. Esimerkiksi jos vastaajana oli kunnan talousjohtaja, kuului hänen ilmoittaa kunnan tämän hetkinen perinnän nykytila.

Miten perintä on järjestetty tällä hetkellä

Kyselyn neljännessä kysymyksessä haluttiin selvittää, millä tavalla vastaajien työskentelypaikan perintä on järjestetty tällä hetkellä. Kysymyksen vaihtoehdot olivat: perintä on ulkoistettu, perintä on ulkoistettu osittain, hoidamme itse perinnän sekä en osaa sanoa.

Kuviossa 14 on esitetty prosentuaalisesti miten vastaukset jakautuivat, kun kysyttiin miten perintä on tällä hetkellä järjestetty.



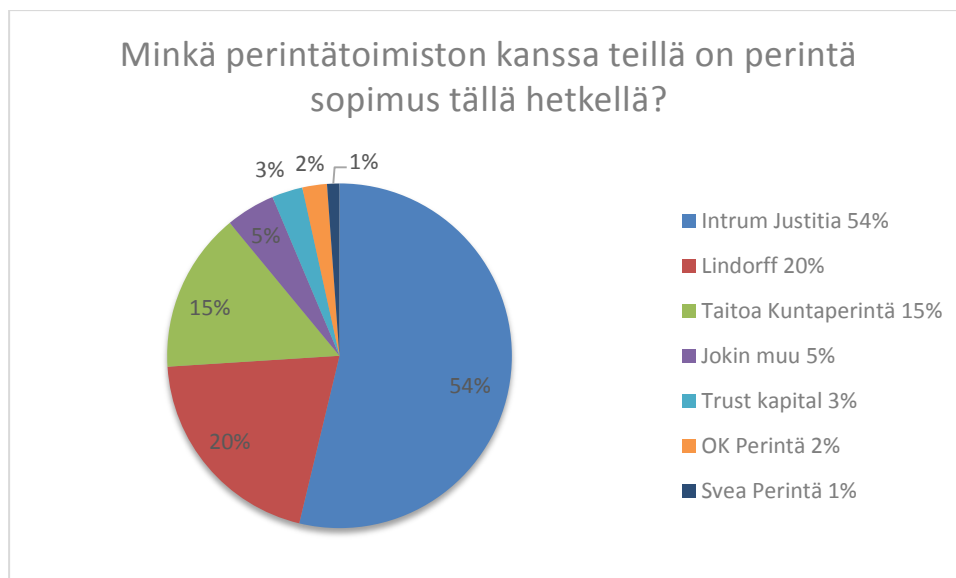
KUVIO 14. Miten perintä on järjestetty tällä hetkellä. (n=193)

Selkeästi suurin osa vastaajista noin 71 prosenttia ilmoitti, että heidän perintänsä on ulkoistettu kokonaan. Vastaajista 33 (17,09 %) ilmoitti, että perintä on ulkoistettu osittain. Kokonaan itse perintänsä hoitavia oli vastaajista 20 (10,36 %). Vastaajista kolme valitsi kohdan ”Muuten, miten?”, johon saatiin vastauksiksi:

- en tiedä
- operatiivinen asia, ei kuulu päättäjälle
- perintää ollaan juuri ulkoistamassa

Minkä perintätoimiston kanssa teillä on perintä sopimus tällä hetkellä?

Kyselylomakkeen viides kysymys oli: ”Minkä perintätoimiston kanssa teillä on perintä sopimus tällä hetkellä?”. Tämä kysymys oli ohjattu niin, että mikäli vastaaja vastasi kysymykseen neljä ”Hoidamme itse perinnän”, ei tämä kysymys tullut heille vastattavaksi. Kuviossa 15 on esitetty nä vastauksien jakautuminen.



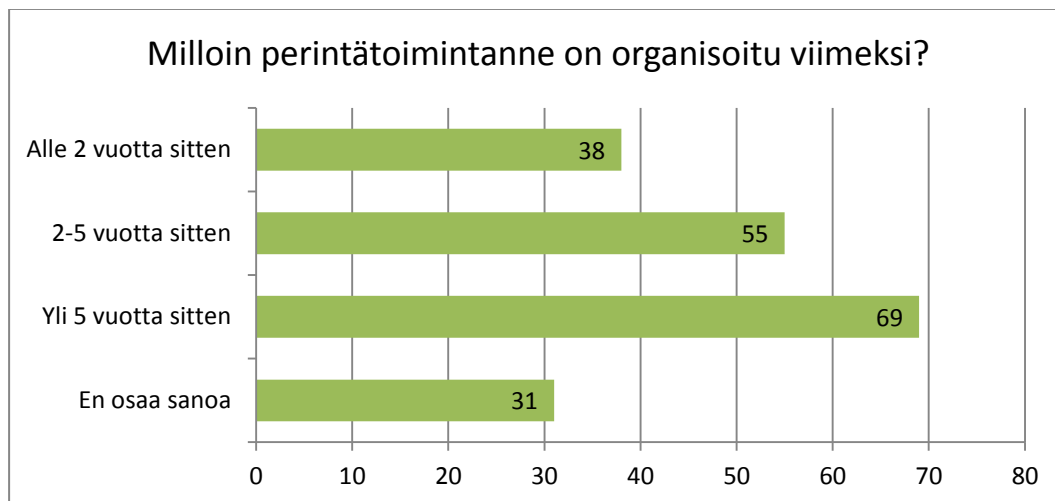
KUVIO 15. Minkä perintätoimiston kanssa teillä on perintä sopimus tällä hetkellä? (n=173)

Viidenteen kysymykseen saatiin vastauksia 173 ja heistä suurin osa noin 54 % (93) ilmoitti, että heillä on perintä sopimus tällä hetkellä Intrum Justitia Oy:n kanssa. Vastaajista puolestaan noin viidennes (35) ilmoitti että heillä on sopimus Lindorffin kanssa ja noin 15 % (26) ilmoitti, että heillä on tällä hetkellä sopimus Taitoa Kuntaperinnän kanssa. Vastausvaihtoehdoista OK Perinnän (4) ja Svea Perinnän (2) perintäpalveluita käytettiin vähiten. Vastaajista 13 valitsi kohdan ”Jokin muu, mikä?” ja heistä neljä ilmoitti että he eivät tiedä minkä perintätoimiston kanssa heillä on sopimus. Jokin muu vaihtoehdon valinneista viisi ilmoitti, että heillä on sopimus Trust Kapitalin kanssa, joten Trust kapital on mukana kuviossa 15, vaikka se ei ollut varsinaisissa vastaus vaihtoehdoissa. Pappila ja Penkkala sekä Cash In olivat kummatkin mainittu kerran. Yksi henkilöistä ilmoitti, että asia ei ole päättäjän asia.

Milloin perintätoiminta on organisoitu viimeksi

Kuudennella kysymyksellä haluttiin selvittää, että milloin vastaajan työskentelypaikan perintätoiminta on viimeksi organisoitu. Vaihtoehtoina

oli alle 2 vuotta sitten, 2-5 vuotta sitten, yli 5 vuotta sitten sekä viimeisenä vaihtoehtona ”en osaa sanoa”. Kuviossa 16 on esitetty vastausten jakautuminen kysymykseen ”milloin perintätoiminta on organisoitu viimeksi” (esimerkiksi kunnan tai sairaanhoitopiirin perintätoiminta).

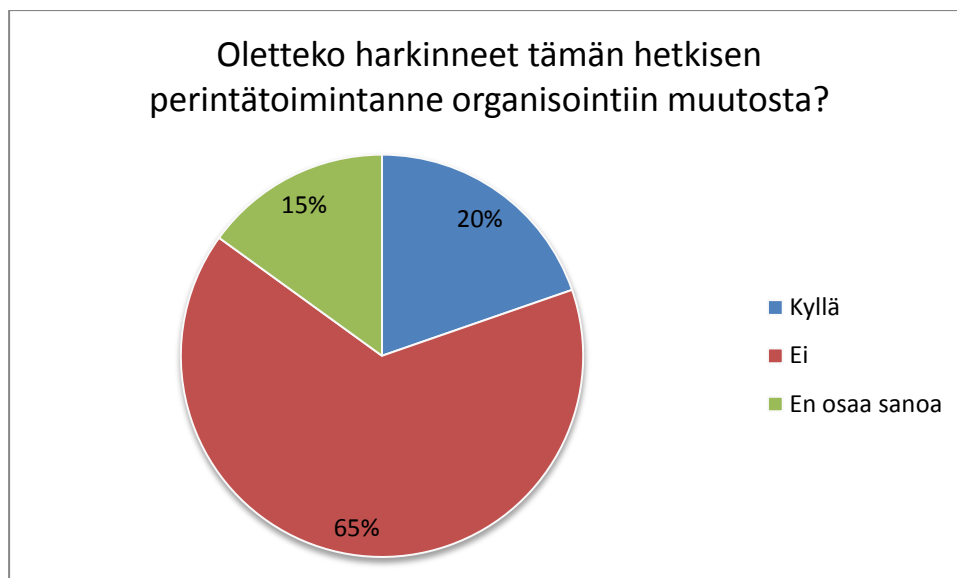


KUVIO 16. Milloin perintätoiminta on organisoitu viimeksi. (n=193)

Vastaajista suurin osa noin 36 prosenttia (69) ilmoitti, että perintätoiminta on organisoitu viimeksi yli viisi vuotta sitten ja noin 29 prosenttia (55) vastaajista ilmoitti, että perintätoiminta on organisoitu viimeksi 2-5 vuotta sitten. Alle kaksi vuotta sitten vastauksen valitsi noin 20 prosenttia (38) vastaajista. Noin 16 % vastaajista ilmoitti, että eivät osaa sanoa milloin perintätoiminnat on organisoitu viimeksi.

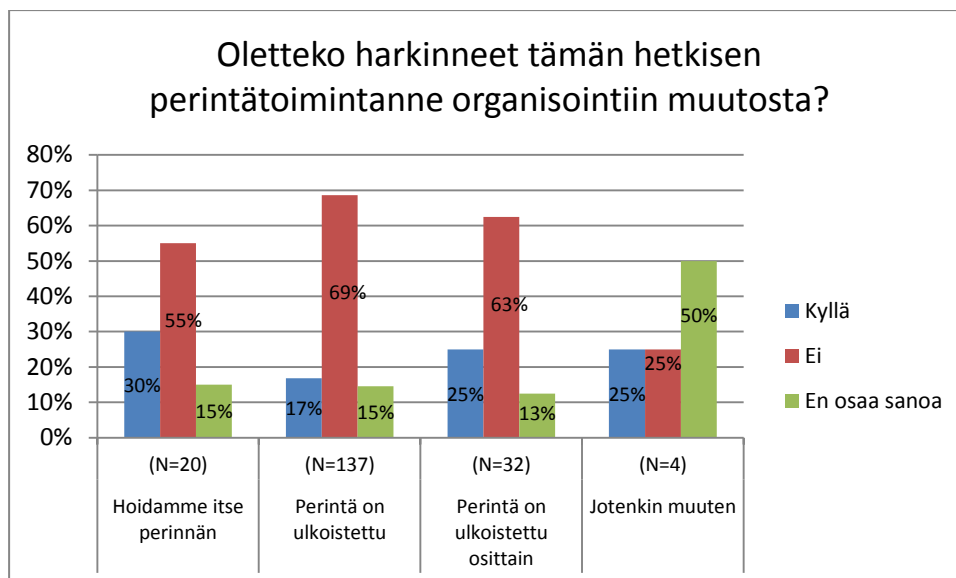
Onko perintätoiminnan organisointiin tulossa muutoksia?

Kyselyn niin sanotun toisen osion viimeinen kysymys oli: Oletteko harkinneet tämän hetkisen perintätoimintanne organisointiin muutosta? Kuviossa 17 on esitetty vastaajien vastausten jakautuminen prosentteina.



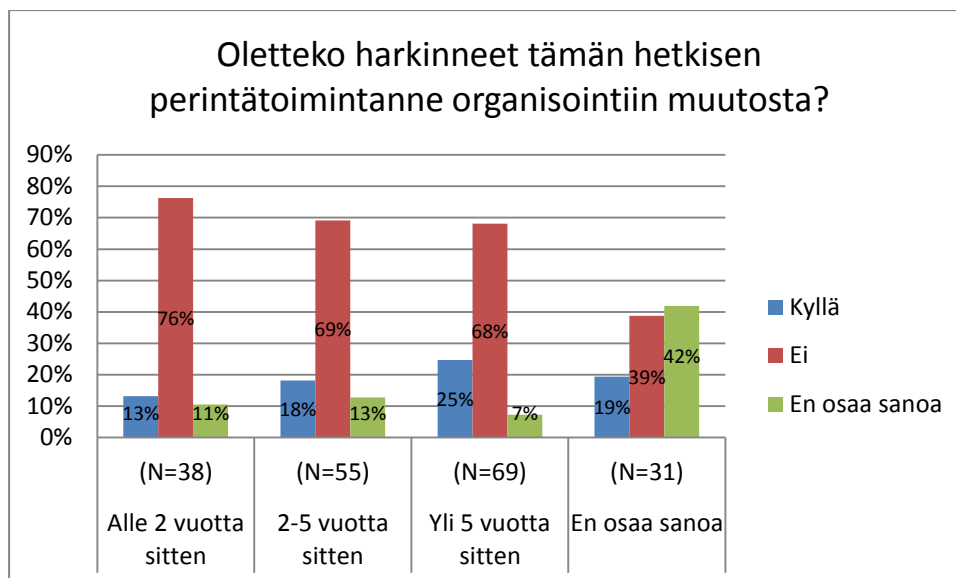
KUVIO 17. Onko perintätoimintaan organisointiin harkittu muutoksia.
(n=193)

Suurin osa vastaajista noin 65 % ilmoitti, että tämän hetkisen perintätoiminnan organisointiin ei ole suunnitelmissa muutoksia. Vastaajista noin 20 % puolestaan vastasi, että heillä on suunnitelmissa muutoksia. Loput 15 % ilmoittivat, että eivät osaa sanoa onko suunnitelmissa muutoksia. Kuviossa 18 on vielä ristiintaulukoitu vastauksia kysymysten: *"Oletteko harkinneet tämän hetkisen perintätoimintanne organisointiin muutosta?"* sekä *"Miten perintänne on järjestetty tällä hetkellä?"* vastausten osalta.



KUVIO 18. Ristiintaulukoitu kysymysten ”Oletteko harkinneet tämän hetkisen perintätoimintanne organisointiin muutosta” sekä ”Miten perintänne on järjestetty” vastaukset.

Ristiintaulukoinnin mukaan perintätoiminnan organisointiin eniten muutoksia kaipasivat vastaajat, jotka olivat ilmoittaneet että perintä hoidetaan tällä hetkellä itse, heitä oli noin 30 %. Toiseksi eniten muutoksia perintätoiminnan organisointiin kaipasivat vastaajat, jotka olivat ilmoittaneet että perintä on ulkoistettu osittain tai perintä on järjestetty muulla tavalla. Vastaus vaihtoehto ”ei” oli yleisin vastauksista kaikkien muiden vastaaja ryhmien kohdalla, paitsi ”jotenkin muuten” ryhmän vastaajien kohdalla. Vastaajista 69 prosenttia jotka ilmoittivat, että heidän perintänsä on ulkoistettu kokonaan, olivat sitä mieltä, että he eivät kaipa muutoksia perinnän uudelleen organisointiin. Seuraavalla sivulla kuviossa 19 on vielä ristiintaulukoitu vastaukset kysymysten ”*Oletteko harkinneet tämän hetkisen perintätoimintanne organisointiin muutosta*” ja ”*Milloin perintätoimintanne on organisoitu viimeksi*” osalta.



KUVIO 19. Ristiintaulukoitu kysymysten ”*Oletteko harkinneet tämän hetkisen perintätoimintanne organisointiin muutosta*” ja ”*Milloin perintätoimintanne on organisoitu viimeksi*” vastaukset.

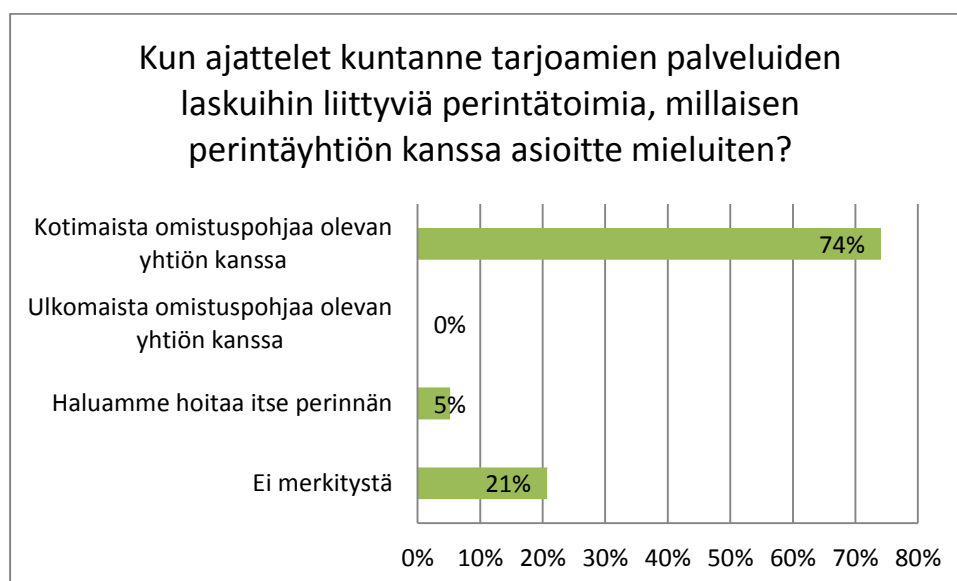
Kuvion 19 mukaan yli viisi vuotta sitten viimeksi perinnän organisoinneista noin 25 % ovat harkinneet perintätoimintansa organisointiin muutoksia, tässä ryhmässä heitä oli eniten. Alle kaksi vuotta sitten viimeksi perinnän organisoinneista noin 13 prosenttia on harkinnut perintätoimintaansa muutoksia, tässä ryhmässä suurin osa valitsi vaihtoehdon ”ei” (76 %) ja vähemmistö vaihtoehdon ”kyllä” (13 %).

4.3.3 Vastaajien mielipiteitä perintäyhtiöihin omistuspohjasta sekä perintätoiminnasta

Kyselylomakkeen kolmannessa osassa haluttiin selvittää vastaajien ajatuksia ja mielipiteitä perinnän ulkoistamisesta. Onko esimerkiksi perintäyhtiön omistuspohjalla merkitystä? Kannatetaanko kotimaisuutta? Lisäksi on listattu joitakin perintä toimintaan liittyviä asioita ja pyydetty vastaajia arviomaan näitä arvosanoin 1-5. Kyselyn kolmannessa osassa on myös kolme avointa kysymystä, joihin vastaaminen on ollut vastaajille vapaaehtoista.

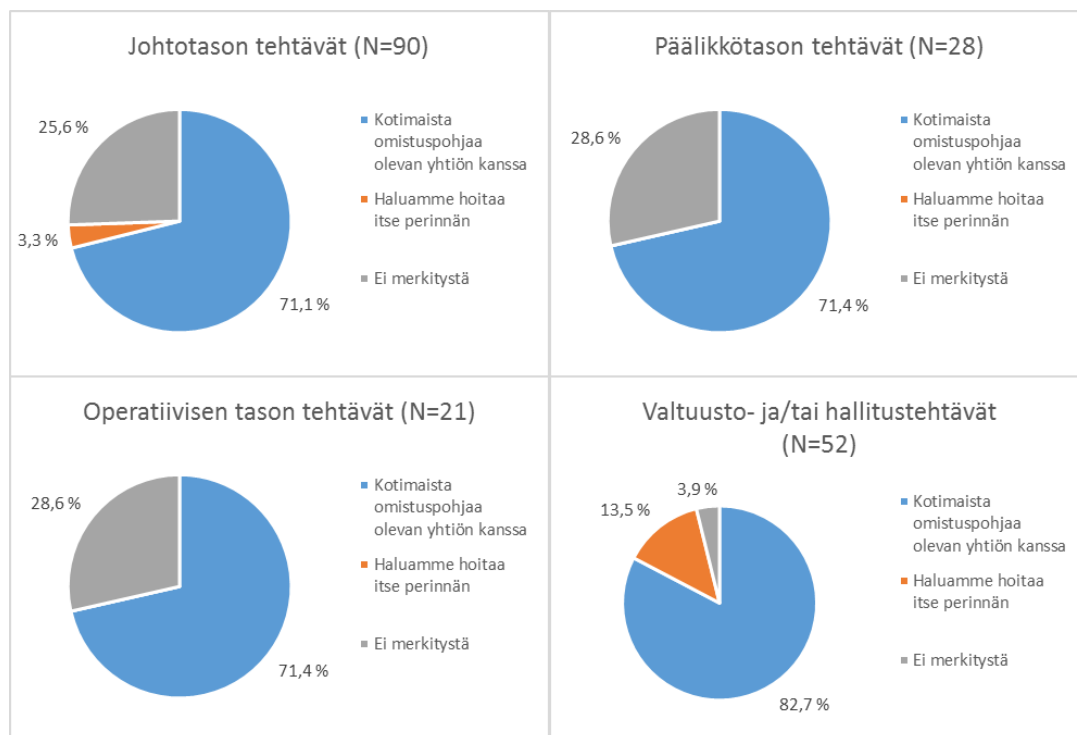
Millaisen perintäyhtiön kanssa mieluiten asioitte? Kotimainen vs. Ulkomaalainen

Kyselyn kolmannessa osassa haluttiin selvittää mitä vastaajat ajattelevat perintäyhtiön omistuspohjasta sekä sitä onko perintäyhtiön omistuspohjalla merkitystä perintäyhteistyö kumppanin valintaa tehdessä. Vastakkain asetettiin kotimaista omistuspohjaa oleva ja ulkomaalaista omistuspohjaa oleva perintäyhtiö. Alla olevassa kuviossa 20 on esitetty vastaajien vastausten jakautuminen prosentteina.



KUVIO 20. Kun ajattelet kuntanne tarjoamien palveluiden laskuihin liittyviä perintätoimia, millaisen perintäyhtiön kanssa asioitte mieluiten?

Selkeästi suurin osa vastaajista noin 74 prosenttia vastasi, että he asioivat mieluiten kotimaista omistuspohjaa olevan yhtiön kanssa. Noin 21 prosenttia vastaajista ilmoitti, että heille ei ole merkitystä onko yrityksen omistuspohja kotimainen vai ulkomaalainen ja noin 5 prosenttia ilmoitti, että haluavaa hoitaa itse perinnän. Vastaus vaihtoehtoa ulkomaista omistuspohjaa olevan yhtiön kanssa, ei vastaajista valinnut kukaan. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 21 on ristiintaulukoitu kysymyksen ”Kun ajattelet kuntanne tarjoamien palveluiden laskuihin liittyviä perintätoimia, millaisen perintäyhtiön kanssa asioitte mieluiten?” sen mukaan mitä vastaaja on valinnut roolikseen.

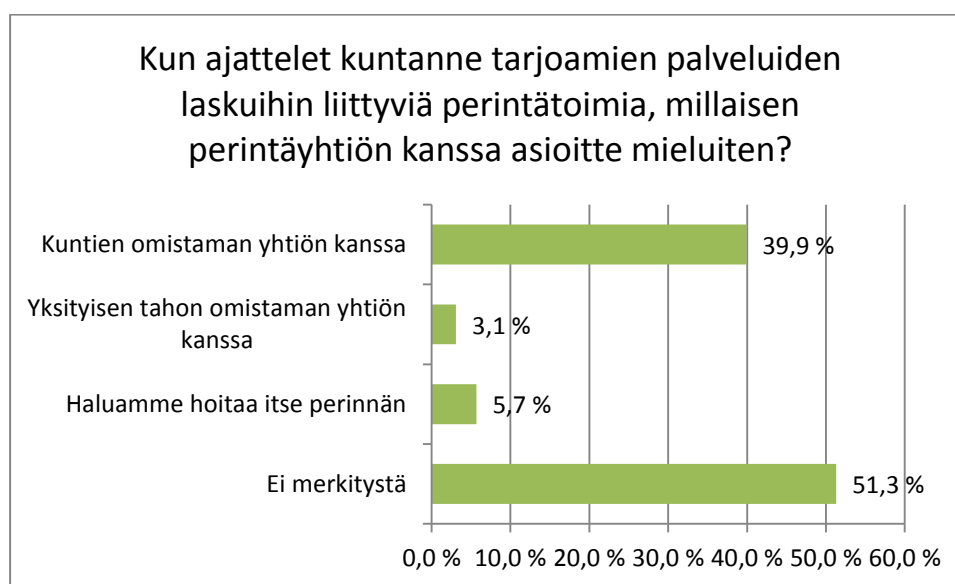


KUVIO 21. Ristiintaulukoitu vastaajan roolin mukaan, millaisen perintäyhtiön kanssa vastaaja asioi mieluiten (kotimainen vs. ulkomaalainen).

Kuviosta 21 on selkeästi erotettavissa, että kaikissa vastaaja roolien mukaan jaetuissa ryhmissä asioitaisiin mieluiten kotimaista omistuspohjaa olevan perintäyhtiön kanssa. Pääliikketason ja operatiivisentason tehtävissä työskentelevien vastaukset jakautuivat täysin samalla lailla, heistä noin 71 prosenttia asioi mieluiten perintäyhtiön kanssa, jonka omistuspohja on kotimainen ja noin 29 prosenttia ilmoitti, että omistuspohjalla ei ole merkitystä. Johtotason tehtävissä työskentelevistä noin kolme prosenttia ilmoitti, että haluavat hoitaa itse perinnän ja noin 26 prosentille omistuspohjalla ei ollut merkitystä. Valtuusto ja /tai hallitustason tehtävissä työskentelevistä lähes 83 prosenttia asioi mieluiten kotimaista omistuspohjaa olevan perintäyhtiön kanssa. Itse perinnän haluaisi järjestää noin 13 prosenttia ja noin neljälle prosentille ei omistuspohjalla ollut merkitystä valtuusto- ja/tai hallitustason tehtävissä työskentelevistä.

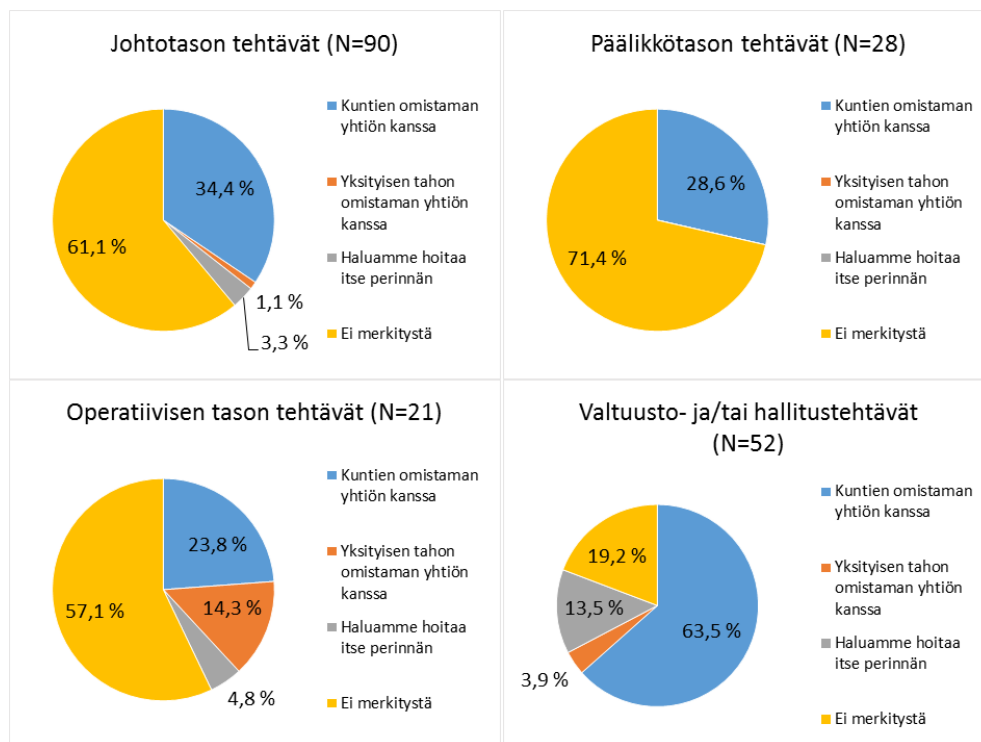
Millaisen perintäyhtiön kanssa mieluiten asioitte? Kuntien omistama yhtiö vs. yksityisen tahon omistama yhtiö

Tutkimuksen seuraava kysymys oli ensimmäisen kaltainen. Kysymyksessä haluttiin selvittää edelleen millaisen perintäyhtiön kanssa he mieluiten asioivat, mutta tässä kysymyksessä vastakkain asetettiin kuntien omistama yhtiö ja yksityisen tahon omistama yhtiö. Kuviossa 22 on esitettyä vastausten jakautuminen.



KUVIO 22. Kun ajattelet kuntanne tarjoamien palveluiden laskuihin liittyviä perintätoimia, millaisen perintäyhtiön kanssa asioitte mieluiten?

Suurin osa vastaajista noin 51 prosenttia ilmoitti, että heille ei ole merkitystä sillä onko perintäyhtiö kuntien omistama vai yksityisen tahon omistama. Vastaajista kuitenkin noin 40 prosenttia ilmoitti, että he toimisivat mieluiten kuntien omistaman yhtiön kanssa. Vastausvaihtoehto haluamme hoitaa itse perinnän keräsi 11 ääntä (5,7 %), kun taas vaihtoehto yksityisen tahon omistaman yhtiön kanssa valitsi kuusi eli noin kolme prosenttia vastaajista. Seuraavalla sivulla olevaan kuvioon 23 on vielä ristiintaulukoitu kysymyksen ”Kun ajattelet kuntanne tarjoamien palveluiden laskuihin liittyviä perintätoimia, millaisen perintäyhtiön kanssa asioitte mieluiten?” sen mukaan mitä vastaaja on valinnut roolikseen. Vastakkain on aseteltu kuntien omistama perintäyhtiö vs. yksityisen tahon omistama perintäyhtiö.



KUVIO 23. Ristiintaulukoitu vastaajan roolin mukaan, millaisen perintäyhtiön kanssa vastaaja asioi mieluiten (kuntien omistama vs. yksityisen tahon omistama).

Kuviosta 23 nähdään että suurin osa vastaajista, jotka työskentelevät johtotason, pääliikötason tai operatiivisen tason tehtävissä ovat sitä mieltä, että perintäyhtiön omistuspohjalla ei ole merkitystä kun rinnakkain asetetaan kuntien omistama perintäyhtiö ja yksityisentahon omistama perintäyhtiö. Edellä mainituissa vastaaja ryhmissä vastaus prosentti ”ei merkitystä” kohdalla oli kaikkien kohdalla yli 50 prosenttia. Vähiten vastauksia ”ei merkitystä” kohta keräsi valtuusto- ja hallitustehtävissä työskenteleviltä, heitä oli noin 19 prosenttia ko. vastaaja ryhmässä. Valtuusto- ja /tai hallitustehtävissä työskentelevistä puolestaan lähes 64 prosenttia oli sitä mieltä, että tällä vastakkain asettelulla he valitsisivat mieluiten kuntien omistaman perintäyhtiön.

Avoin kysymys: Ajatuksia perintäyhtiön omistuspohjasta

Seuraavaksi vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti ajatuksiaan perintäyhtiön omistustaustasta. Kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista eli kysymyksen pystyi ohittamaan vastaamatta niin halutessaan. Vastauksia tähän avoimeen kysymykseen saatiin 30 eli noin 16 prosenttia vastaajista. Avointen vastausten läpi käynti oli haastavaa, mutta vastaukset on kuitenkin pyritty ryhmittelemään aiheen mukaan. Osa vastauksista oli kuitenkin sellaisia, joita ei pystytty ryhmittelemään.

Yleisin asia mikä kävi ilmi avoimista vastauksista oli se, että vastaajien mielestä perintäyhtiön omistuspohjalla ei ole varsinaisesti merkitystä perintäyhtiötä valittaessa. Näin vastasi 12 henkilöä. Osan mielestä omistustaustaa tärkeämpää oli se, että mihin perintäyhtiö maksaa verot. Vastauksista ilmeni myös, että perintäyhtiöltä toivotaan ammattimaista, luotettavaa, joustavaa ja laadukasta työskentelyä. Myös hinta vastaan laatu tuli vastauksissa esiin, perinnän tulisi olla tehokasta. Muutama vastaaja piti tärkeänä sitä, että perintäyhtiö olisi tunnettu, koska he uskoivat tämän parantavan perintätulosta kun ihmiset tietävät yhtiön.

”Omistuksella ei väliä, kunhan perintä on ammattitaitoista ja hinnaltaan kohtuullista.”

”Omistus ei ole tärkein asia, vaan hyvä palvelu, tuloksekas perintä ja kuntasektorille sopivat toimintaperiaatteet.”

Avoimeen kysymykseen vastanneista viiden vastaajan vastauksesta ilmeni, että perintäyhtiön kotimaisuus on positiivinen asia. Muutamasta vastauksessa kuitenkin ilmeni, että vaikka kotimaista omistajuutta pidettiin hyvänä asiana oli tärkeämpää kuitenkin se, että perintäyhtiön toiminta on laadukasta, tehokasta, luotettavaa sekä perintäyhtiön maine on hyvä.

”Silloin kun kotimainen yhtiö on palveluiltaan ja hinnoittelultaan kilpailukykyinen, niin se ajaa toisista edelle.”

”Mieluiten kuntien omistama yhtiö, jonka perintäkulut eivät ole liian korkeat velallisen näkökulmasta.”

Yksi vastaajista ilmoitti, että he ovat saaneet jonkin verran asiakkailtaan palautetta siitä miksi julkiset laitokset käyttävät ulkomaalaista omistuspohjaa olevaa perintäyhtiötä saataviensa perinnässä.

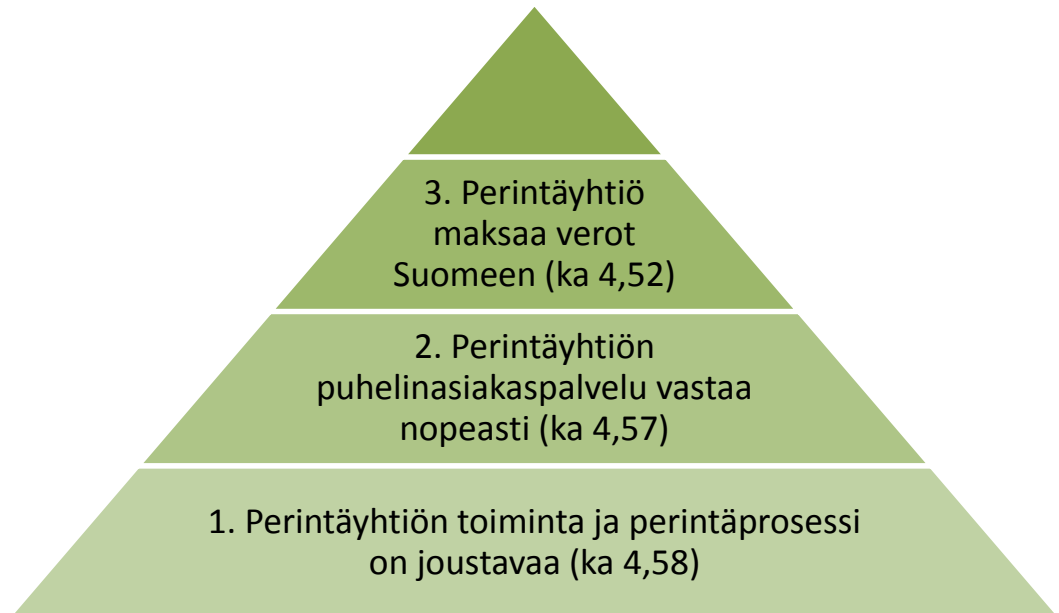
Miten paljon arvostat perintäyhtiön toiminnassa seuraavia asioita?

Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää, miten paljon vastaajat arvostavat perintäyhtiön toiminnassa tiettyjä asioita. Vastaajilla oli käytössään asteikko 1-5, jossa 1 = Ei merkitystä ja 5 = Arvostan suuresti. Mikäli vastaaja ei osannut sanoa, niin silloin hänellä oli mahdollisuus valita vaihtoehto ”?” = en osaa sanoa. Vastaajia pyydettiin arvioimaan miten paljon he arvostavat perintäyhtiön toiminnassa alla olevia asioita a-i:

- a. Perintäyhtiö maksaa verot täysimääräisesti Suomeen
- b. Perintäyhtiö on valmis neuvottelemaan kuntalaisen kanssa maksusuunnitelmasta
- c. Perintäyhtiön toiminta ja perintäprosessi on joustavaa
- d. Perintäyhtiöllä on aikaa kuntalaiselle: - Jokaista asiakaskontaktia arvostetaan ja sille annetaan aikaa
- e. Perintäyhtiö pyrkii ennaltaehkäisemään tulevia maksuvaikeuksia tarjoamalla joustavia maksuvaihtoehtoja kuntalaisille
- f. Perintäyhtiö tekee kuntalaisen kanssa kokonaisvaltaisen kartoituksen velkatilanteesta ja maksukyvyistä
- g. Perintäyhtiö varoittaa kuntalaista ennakoon, milloin myöhässä oleva maksu pitää viimeistään maksaa, jotta välttyy ylimääräisiltä kuluilta
- h. Perintäyhtiön puhelinasiakaspalvelu vastaa nopeasti
- i. Perintäyhtiön liiketoiminnan tuotot kohdennetaan kuntasektorin hyödyksi

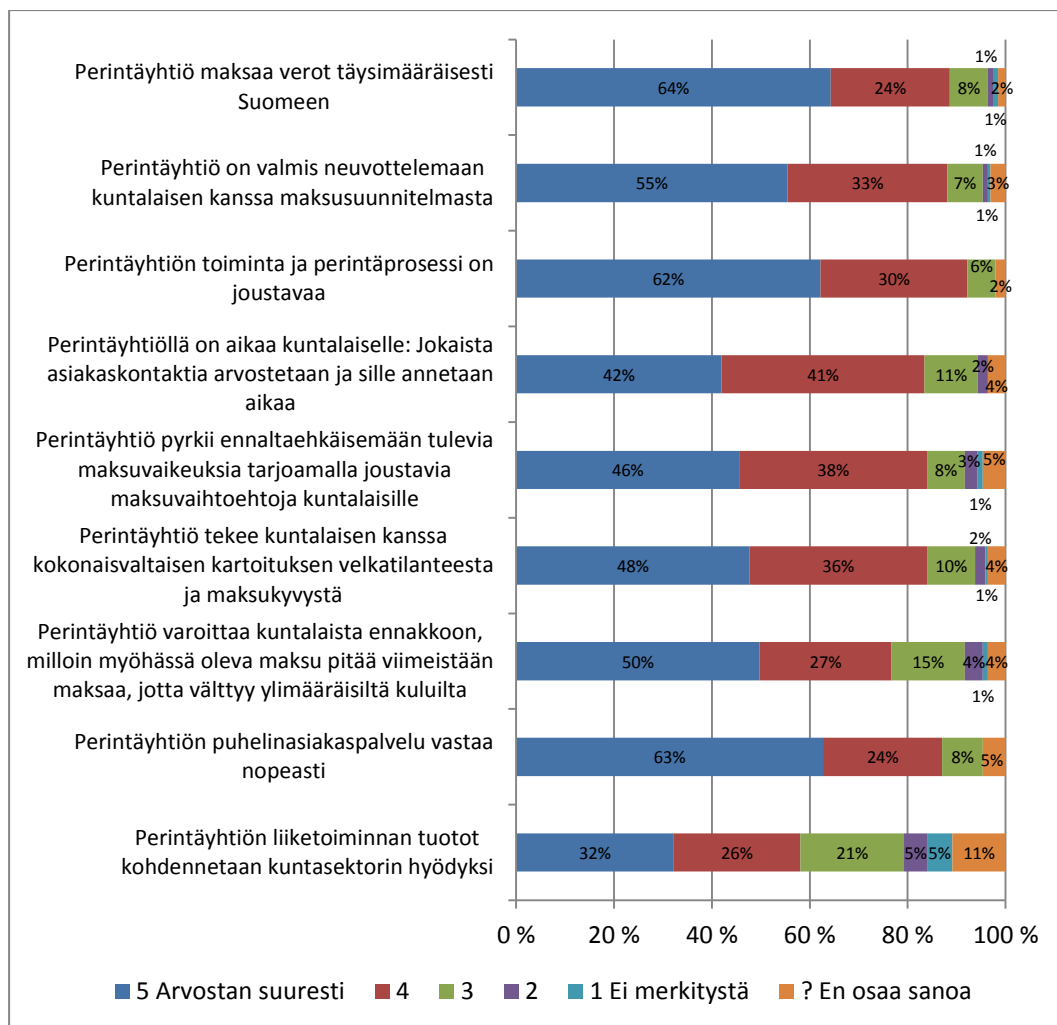
Lähes kaikki esitetyt kohdat keräsivät pisteitä keskiarvon mukaan yli 4,2, keskiarvoon ei ole huomioitu ”en osaa sanoa” vastauksia. Kohta: Perintäyhtiön liiketoiminnan tuotot kohdennetaan kuntasektorin hyödyksi

keräsi vähiten pisteitä, keskiarvo oli 3,84. Kuviossa 24 on esitetty keskiarvoltaan eniten pisteitä saaneet vaihtoehdot, joita kyselyyn vastanneet päättäjät arvostivat eniten.



KUVIO 24. Päättäjien arvostamat asiat liittyen perintätoimintaan, Top 3 keskiarvon mukaan.

Vastaajien kesken eniten arvostettiin sitä, että perintäyhtiön toiminta ja perintäprosessi ovat joustavat (ka 4,58). Keskiarvon mukaan toiseksi eniten arvostettiin sitä, että perintäyhtiön puhelinasiakaspalvelu vastaa nopeasti (ka 4,57) ja kolmanneksi eniten arvostettiin sitä, että perintäyhtiö maksaa verot Suomeen. Kuviossa 25 on esitetty miten vastaukset ovat vastaajien kesken jakautuneet kaikkien kohtien (a-i) osalta.



KUVIO 25. Vastausten jakautuminen 11. kysymykseen: Miten paljon arvostat seuraavia asioita?

Kuviosta 25 nähdään, että kaikki esitetyt asiat ovat sellaisia joita vastaajat arvostavat. Sinisen ja vihreän osuus on puolet kaikkien esitettyjen asioiden kohdalla, suurimman osan kohdalla jopa reilusti yli puolet eli he ovat antaneet arvosanan viisi tai neljä. Eniten ”en osaa sanoa” vaihtoehtoa on käytetty kohdan ”perintäyhtiön liiketoiminnan tuotot kohdennetaan kuntasektorin hyödyksi” kohdalla, heitä oli noin 11 % vastaajista.

Avoin kysymys: Mitä asioita arvostat perintäyhtiön toiminnassa?

Seuraavaksi vastaajilla oli vielä mahdollisuus kertoa vapaasti, mitä asioita he arvostavat perintäyhtiön toiminnassa. Myös tähän avoimeen

kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista, kysymykseen vastasi 21 eli noin 11 prosenttia kaikista vastaajista.

Vastaukset tähän kysymykseen olivat hyvin erilaisia, joten vastausten ryhmittely oli hankalaa. Monista vastauksista kuitenkin ilmeni, että vastaajat toivovat tehokasta perintäpalvelua, jolla saadaan saatavat kotiutettua ja tätä kautta tuloksia. Yhdessä vastauksessa tuotiin esiin, että toiminta perintäyhtiön ja velallisasiakkaan sekä toimeksiantajan välillä tulisi olla joustavaa ja toimivaa.

”Osaamista. Sujuvaa prosessia ja todellista kykyä tulouttaa saatavat.”

Osa vastaajista ilmoitti, että myös asiakaspalvelu on tärkeää. Asiakkaita tulisi kohdella perintäyhtiössä ammattimaisesti sekä inhimillisesti, mutta kuitenkin jämpitisti. Vastauksissa mainittiin myös asiakkailta perittävät perintäkulut, joiden toivottiin olevan kohtuulliset asiakasta kohtaan. Yksi vastaajista piti tärkeänä sitä, että perintäyhtiö tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden myös sähköiseen asiointiin.

”Arvostan asiakslähtöistä toimintaa ja asiakslähtöisyys on silloin syytä ymmärtää velallisen näkökulmasta ja tietysti myös kunnan/kuntayhtymän näkökulmasta perinnän onnistumisen kannalta.”

”Kustannustehokkuus, tavoitettavuus ja hyvä asiakaspalvelu tärkeimmät. Tehtävät tulee hoitaa ilman että niistä aiheutuu kunnalle kohtuuttomia kustannuksia.”

Yhdessä vastauksessa kritisoi perintäyhtiöitä ja toivottiin, että perintää tehtäisiin jatkossa vain ulosoton kautta.

Avoim kysymys: Suurimmat haasteet saatavien perinnässä

Viimeinen kysymys oli muodoltaan myös avoin kysymys, vastaaminen kysymykseen oli vapaaehtoista. Vastaajia pyydettiin kertomaan, mitä asioita he pitävät suurimpina haasteinaan heidän saataviensa perinnässä. Tähän kysymykseen vastasi 54 eli noin 28 % kaikista vastaajista. Tähän avoimeen kysymykseen saatiin eniten avoimia vastauksia. Alla olevaan kuvioon 26 on vielä koottu lyhyesti esille tulleita vastauksia.



KUVIO 26. Vastaajien ajatuksia perinnän haasteista.

Kuvioon 26 on kerätty joitakin vastaajien ajatuksia perinnän haasteista. Tämän kysymyksen vastausten ryhmittely oli helpompaa, vastauksissa noin puolissa mainittiin tämän hetkisen taloudellisen tilanteen aiheuttavan hankaluuksia perintään. Työttömyys ja huono taloustilanne on heikentänyt asiakkaiden maksukykyä, jolloin saatavia ei saada perittyä. Vastauksista ilmeni myös, että joidenkin asiakkaiden maksumoraali on huonontunut ja asiakkaista on tullut välinpitämättömpiä.

”Suuria haasteita ovat yritysten ja asukkaiden maksukyky nyt ja tulevaisuudessa. Pitkälle jatkunut kasvava työttömyys, yritysten toimintaedellytysten rapautuminen, työllistämisen

vaikeus ja koko suomalaisen yhteiskunnan kilpailukyvyn heikkeneminen näkyvät kuntatasolla jo nyt.”

Vastaajista neljä ilmoitti, että heillä ei ole tällä hetkellä perinnässä eikä perinnän prosesseissa haasteita eli perintä sujuu heidän mukaansa ongelmitta.

”Perintä on järjestyksessä.”

Neljässä vastauksessa koettiin, että asiakkailta perittävät perintäkulut ovat myös tietynlainen haaste. Asiakkaille toivottiin kohtuullisempia kuluja, koska usein asiakkailla on jo valmiiksi huono taloudellinen tilanne.

”Kohtuulliset perintäkulut asiakkaalta ja yhteistyö toimeksiantajan kanssa avointa.”

Haasteelliseksi perinnässä koettiin myös pienet saatavat, jotka oli mainittu kolmessa vastauksessa. Osa saatavista on niin pieniä, että taloudellisista syistä ei ole kannattavaa lähteä perimään niitä oikeusteitse. Pienten yksittäisten laskujen periminen on usein kannattamattomampaa ja nämä monesti joudutaankin kirjata luottotappioiksi.

Vastaajista kaksi kertoi, että ongelmia perintää tuottaa jonkin verran se, että perintäyhtiötä on joskus vaihdettu ja tämän vuoksi saatavia on perittävänä useammassa perintäyhtiössä. Toinen heistä toivoikin, että olisi käytössä yksi julkinen valtakunnallinen rekisteri, josta näkisi kaikki velkasuhteet.

Vastauksissa oli mainittu myös kunnan ja perintäyhtiön väliset, tiedonsiirto ongelmat. Muutama vastaajista koki, että haasteita tuottaa se että he eivät saa ajantasaista seurantatietoa perinnästä, kuten perinnän onnistumiset / epäonnistumiset sekä asiakkaille aiheutuneet perintäkulut. Myös linkin puuttuminen perintäyhtiön järjestelmän ja kunnan kirjanpitojärjestelmän väliltä koettiin haasteeksi, linkin puuttuminen aiheuttaa enemmän käsityötä.

Myös ulosoton asiamieskielto koettiin haasteeksi, sillä se monimutkaistaa perinnän täysimääräistä ulkoistamista. Yksi vastaajista kertoi, että haasteita perintään heillä tuo se, että heidän oma perintäprosessinsa on jo vanhanaikainen. Haasteelliseksi koettiin myös sellaisten saatavien perintä, joista ei voida asettaa sanktiota tai katkaista palvelua, esimerkiksi päivähoitomaksut eli vaikka vanhemmat eivät maksaisi päivähoitomaksuja, ei lapselta päivähoito oikeutta voida silti evätä.

4.4 Johtopäätökset

Kyselyn perusteella voidaan todeta, että suurimman osan vastaajan työpaikalle ei ole suunnitelmassa muutoksia perintätoiminnan organisointiin. Heitä oli vastaajista reilut puolet. Tästä voidaan päätellä, että he pitävät tämänhetkistä perintätoimintansa organisointia hyvänä. Vastaajista puolestaan noin viidesosa ilmoitti, että perintätoiminnan organisointiin on harkittu tai on jopa jo tulossa muutoksia.

Ristiintaulukoimalla vastauksia selvisi, että eniten muutoksia perinnän organisointiin kaivattiin vastausryhmissä, jossa perintää hoidettiin kokonaan tai osittain itse. Tämä voi tarkoittaa sitä, että mahdollisesti vielä itse perintänsä hoitavat ovat nyt luopumassa siitä ja ulkoistamassa perintää perintätoimistolle, jolloin he saavat omia resurssejaan omaan käyttöönsä ja näin tehostettua omaa toimintaansa. Ristiintaulukoimalla vielä kysymysten ”Oletteko harkinneet tämän hetkisen perintätoimintanne organisointiin muutosta” ja ”Milloin perintätoimintanne on organisoitu viimeksi” vastaukset voidaan todeta, että eniten muutoksia kaivattiin vastaaja ryhmässä, jossa oli ilmoitettu että perintätoiminnot on organisoitu viimeksi yli viisi vuotta sitten. Tämä voi tarkoittaa sitä, että perintätoiminta on jo hiukan vanhanaikaista ja nyt perintätoiminnan organisointiin kaivataan uusia muutoksia ja järjestelyjä. Vähiten muutoksia kaivattiin ryhmässä, jossa perintätoiminnot oli organisoitu alle kaksi vuotta sitten, joten he lienevät tyytyväisiä suhteellisen tuoreisiin muutoksiin. Kuitenkin myös edellä mainitussa ryhmässä oli vastaajia, jotka ovat harkinneet perinnän organisointiin muutoksia. Mahdollisesti nämä viimeksi tehdyt

uudistukset eivät ole olleet toivotunlaisia ja tämän vuoksi uusia muutoksia on ainakin harkinnassa.

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että kyselyyn vastanneet päättäjät arvostavat selkeästi sitä, että perintäyhteistyö kumppanin omistuspohja on kotimainen. Heitä oli vastaajista selkeästi yli puolet. Noin viidesosa vastaajista ilmoitti kuitenkin, että omistuspohjalla ei ole merkitystä, kun valitaan perintäyhteistyökumppania. Vastaajista viisi prosenttia hoitaisi perinnän mieluiten itse. Kysymyksessä oli vastaus vaihtoehtona myös ulkomaista omistuspohjaa oleva perintäyhtiö, tämä vaihtoehto ei kerännyt vastauksia lainkaan, mikä puolestaan tukee sitä, että kotimaisuutta vastaajien kesken arvostetaan.

Taitoa Kuntaperintä Oy on tehnyt marras-joulukuussa 2015 samansuuntaisen tutkimuksen, mutta tutkimus oli osoitettu kuluttajille. Kuluttajatutkimuksesta on havaittavissa samansuuntaisia tuloksia kuin nyt tehdyssä tutkimuksessa, joka oli osoitettu kuntasektorin päättäjille. Myös kuluttajien vastauksista oli selkeästi pääteltävissä, että he asioivat mieluiten kotimaista omistuspohjaa olevan perintäyhtiön kanssa. Kuluttajatutkimukseen osallistuneista reilusti yli puolet (73 %) asioi mieluiten kotimaista omistuspohjaa olevan perintäyhtiön kanssa ja noin neljäsosa (26 %) vastaajista ilmoitti, että omistuspohjalla ei ole merkitystä. Jakaumat oli lähes samat kuin päättäjille osoitetussa tutkimuksessa. Kuluttajista hyvin pieni osa (1 %) vastasi, että he asioisivat mieluiten ulkomaista omistuspohjaa olevan yhtiön kanssa. (Taitoa Kuntaperintä Oy 2015.)

Ristiintaulukoimalla kysymysten ”Kun ajattelet kuntanne tarjoamien palveluiden laskuihin liittyviä perintätoimia, millaisen perintäyhtiön kanssa asioitte mieluiten?” ja ”Vastaajan työnkuvaa parhaiten vastaava rooli” vastaukset, pystyttiin vielä vertailemaan eri vastaajaryhmiin kuuluvien vastauksia. Tulosten perusteella voidaan todeta, että vastaukset jakautuivat melko tasaisesti kaikkien vastaajaryhmien osalta. Valtuusto- tai hallitustehtävissä työskentelevistä lähes 83 prosenttia oli kotimaisuuden kannattajia, joka oli noin 10 prosenttia enemmän kuin muissa

vastaajaryhmissä. Valtuusto- tai hallitustehtävissä työskentelevistä vain noin neljä prosenttia ilmoitti, että omistuspohjalla ei ole merkitystä, mikä oli yli 20 prosenttia vähemmän kuin muissa vastaaja ryhmässä.

Asetettaessa kuntien omistama- ja yksityisen tahon omistama perintäyhtiö vastakkain, eivät tulokset ole yhtä selkeät kuin asetettaessa kotimainen ja ulkomaalainen perintäyhtiö vastakkain. Tähän kysymykseen vastanneista noin puolet oli sitä mieltä, että omistuspohjalla ei ole merkitystä. Kuitenkin vastaajista noin 40 prosenttia ilmoitti, että he asioisivat mieluiten kuntien omistaman perintäyhtiön kanssa. Tällä vastakkain asettelulla vastaukset jakautuivat tasaisemmin, kuin asettamalla kotimaista ja ulkomaalaista omistuspohjaa oleva perintäyhtiö vastakkain.

Taitoa Kuntaperintä Oy:n tutkimuksessa marras-joulukuussa 2015 oli kuluttajille asetettu samanlainen kysymys. Samaa kysymystä kysyttäessä kuluttajilta, olivat vastausten jakautumiset lähes samanlaiset. Kuluttajista myös noin 50 prosenttia ilmoitti, että omistuspohjalla ei ole merkitystä ja 45 prosenttia puolestaan asioisi mieluiten kuntien omistaman perintäyhtiön kanssa. Voidaan siis todeta, että sekä kuluttajat että tähän ”Perintätutkimus kuntasektorille 2016” vastanneiden yritysten/kuntien päättäjät ajattelevat samansuuntaisesti. (Taitoa Kuntaperintä Oy 2015.)

Ristiintaulukoimalla kysymysten ”Kun ajattelet kuntanne tarjoamien palveluiden laskuihin liittyviä perintätoimia, millaisen perintäyhtiön kanssa asioitte mieluiten?” (kuntien omistama vs. yksityisen tahon omistama) ja ”Vastaajan työnkuva parhaiten vastaava rooli” vastaukset, pystyttiin vielä vertailemaan eri vastaajaryhmiin kuuluvien vastauksia. Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että suurin osa vastaajista, jotka työskentelevät valtuusto- tai hallitustehtävissä asioi mieluiten kuntien omistaman yhtiön kanssa. Muissa vastaaja ryhmässä kuntien omistama perintäyhtiö sai kannatusta 24–34 prosenttia. Valtuusto- tai hallitustehtävissä työskentelevistä alle viides osalle ei ollut merkitystä omistustaustalla, kun taas muissa vastaaja ryhmässä prosentit oli yli 30 prosenttia enemmän. Tämän perusteella voidaan todeta, että suurin osa tähän kyselyyn vastanneista johtotason, päällikkötason ja

operatiivisentason työtehtävissä työskentelevistä on sitä mieltä, että omistuspohjalla ei ole merkitystä, kun asetetaan kuntien omistama yhtiö vasten yksityisen tahon omistama yhtiö kanssa. Edellä mainituissa vastaajaryhmissä kuntien omistama perintäyhtiö keräsi kuitenkin kannatusta enemmän, kuin yksityisen tahon omistama yhtiö.

Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa myös vapaasti ajatuksia perintäyhtiön omistustaustasta. Avointen vastausten perusteella voidaan sanoa, että kotimaisuutta pidetään positiivisena asiana, mutta se ei välttämättä ole se kaikkein tärkein asia kun valitaan sopivaa perintäkumppania. Kotimaisuuden lisäksi vastaajat pitivät tärkeänä sitä, että perintäyhtiö maksaa verot suomeen, on ammattimainen, luotettava, joustava sekä sitä, että hinta ja laatu kohtaavat.

Tutkimuksessa pyydettiin vastaajia arvostelemaan asteikolla 1-5, joukko ennalta määrättyjä perintäyhtiön toimintaan liittyviä tapoja sekä muita asioita. Arvioitavat asiat on esitelty jo tämän tutkimuksen luvussa 4.3 Vastaajien mielipiteitä perintäyhtiön omistuspohjasta ja perintätoiminnasta sekä kyselylomakkeella (liite 3, kysymys 11). Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kaikki vastaajat pitivät kaikkia esitettyjä kohtia tärkeinä. Lähes kaikki esitetyt kohdat keräsivät pisteitä keskiarvoltaan yli 4,2. Keskiarvoltaan pienimmät pisteet sai kohta: i) Perintäyhtiön liiketoiminnan tuotot kohdennetaan kuntasektorin hyödyksi, mutta tämänkin kohdan pisteet keskiarvon mukaan olivat 3,84. Se että edellä mainittu kohta sai keskiarvoltaan alimmat pisteet, voi johtua muun muassa siitä, että vastaajat eivät välttämättä täysin ymmärtäneet mitä kohdassa tarkoitetaan tai toki on mahdollista, että vastaajat eivät pitäneet tätä kohtaa niin tärkeänä kuin muita esitettyjä kohtia a-h.

Taitoa Kuntaperinnän marras-joulukuussa 2015 kuluttajille tehdyssä tutkimuksessa oli samanlainen kysymys, mutta osa arvosteltavista asioista oli muotoiltu kuluttajille eri tavalla. Esimerkiksi kohta b) Perintäyhtiö on valmis neuvottelemaan kuntalaisen kanssa maksusuunnitelmasta, kun kuluttajille suunnatussa tutkimuksessa kysymys oli muotoiltu: Perintäyhtiö on valmis neuvottelemaan velallisen kanssa maksusuunnitelmasta.

Tutkimusten tulokset ovat melko samankaltaiset, mutta kuluttajille tehdyssä kyselyssä on huomattavissa, että heidän joukossaan on enemmän henkilöitä, jotka eivät ole osanneet arvioida arvosteltavia asioita. En osaa sanoa vaihtoehtot valinneita kuluttajia oli 17–26 prosenttia, kun päättäjille tehdyssä kyselyssä heitä oli vain 2–11 prosenttia. Mahdollisesti tämä eroavaisuus voi johtua päättäjien asemasta, jossa heidän tulee olla tietoisia ja heillä tulee myös olla ajatuksia perinnän järjestämisestä ja prosesseista. (Taitoa Kuntaperintä Oy 2015.)

Perintätutkimus kuntasektorille 2016 tutkimuksessa vastaajilla oli vielä mahdollisuus kertoa vapaasti, mitä asioita he arvostavat perintäyhtiön toiminnassa. Kysymykseen saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että vastaajat pitivät tärkeänä sitä, että perinnällä saadaan hyviä tuloksia. Vastaajien mukaan tuloksia saavutetaan, jos perintä on tehokasta, sujuvaa sekä asiakaspalvelu hyvää.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastaajilla oli vielä mahdollisuus kertoa saataviensa perinnän suurimmista haasteista. Tutkimuksen tulosten perusteella, voidaan sanoa että tämän hetkinen taloudellinen tilanne on asia mitä pidettiin vastaajien kesken yhtenä suurimpana haasteena perittäessä saatavia. Taloustilanne tuli esiin suurimmassa osassa vastauksista, josta voidaan päätellä, että taloustilanteen huonontuminen vaikuttaa pitkin Suomea. Vastauksista kävi ilmi, että hankaluuksia saatavien perintää tuottavat myös perintäkulut, pienet saatavat, perintäyhtiön vaihdokset, asiamieskielto, perintäprosessin vanhanaikaisuus sekä perintäyhtiön ja toimeksiantajan väliset tiedonsiirto ongelmat.

4.5 Tutkimustulosten luotettavuus ja jatkotutkimus aiheet

Tutkimustulosten luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan arvioida reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Tutkimuksen reliabiliteetilla eli toisin sanoen luotettavuudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta, toisin sanoen tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana silloin, kun tutkimustulokset ovat samanlaiset

riippumatta tutkijasta. Esimerkiksi jos joku toinen henkilö toteuttaisi saman tutkimuksen, pysyisivät tutkimustulokset samoina riippumatta tutkijasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.)

Tämän tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää melko hyvänä, sillä perusteella että tutkimuksen toteutus ja kysymykset on kuvattu, uuden tutkijan olisi mahdollista käyttää samaa kyselylomaketta. Tosin reliabiliteettia heikentää se, että ihmisten mielipiteet voivat muuttua ajan kuluessa. Esimerkiksi jos sama kyselylomake lähetettäisiin vuoden päästä samoille henkilöille, voisi vastaukset olla erilaiset, koska ihmisten mielipiteet, tieto ja taito ovat voineet muuttua vuoden aikana. Kyselyn kokonaisvastausprosentti oli noin 16 prosenttia, joka jäi melko pieneksi. Heikkilän (2008, 29) mukaan Internet-kyselyjen kokonaisvastausprosentti jää usein alhaiseksi. Kysely lähetettiin 1223 henkilölle, joista 193 henkilöä vastasi. Matala vastausprosentti alentaa myös hiukan tutkimuksen reliabiliteettia, jos vastauksia olisi saatu enemmän, olisi se parantanut tutkimuksen luotettavuutta ja yleistettävyyttä.

Tutkimuksen validiteetti eli niin sanottu pätevyys on toinen käsite, jolla voidaan arvioida tutkimusta. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa pitikin mitata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.) Hyvä validiteetti voidaan varmistaa käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, esimerkiksi jos tutkitaan lämpötilaa, niin se mitataan lämpömittarilla eikä paineilmamittarilla (Kananen 2008, 81).

Tämän tutkimuksen validiteettia voidaan miettiä esimerkiksi kyselylomakkeen perusteella. Oliko kysymykset muotoiltu niin, että vastaajat ymmärsivät kysymykset oikein ja vastasivatko kysymykset tämän tutkimuksen tarpeisiin? Kyselyyn vastaajat eivät antaneet palautetta tai kysyneet tarkennusta kysymyksiin, joten voidaan olettaa, että he ovat ymmärtäneet kysymykset. Tämän tutkimuksen validiteettia voidaan pitää hyvänä, sillä kyselylomakkeen kysymyksillä saatiin vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin. Vastaajilta saatiin myös hyvin vastauksia vapaaehtoisiksi asetettuihin avoimiin kysymyksiin, mikä parantaa tutkimuksen validiteettia.

Jatkotutkimusaiheet

Tutkimusta tehdessä tuli esille joitakin asioita, mitä voisi tehdä toisin uudessa tutkimuksessa. Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa samansuuntaisen tutkimuksen, mutta kvalitatiivisin menetelmin eli kyselytutkimuksen sijaan voitaisiin haastatella vastaajia. Haastatteleamalla vastaajia voitaisiin saada perusteellisempia vastauksia esitettyihin kysymyksiin, sekä enemmän vastauksia avoimiin kysymyksiin. Yksi vaihtoehto olisi tehdä täysin sama tutkimus esimerkiksi viiden vuoden päästä, jolloin nähtäisiin miten ihmisten ajatukset ovat muuttuneet ajan kuluessa.

Mielenkiintoista olisi myös tutkia sitä, että miten ja kuinka paljon hankintalaki todellisuudessa näkyy kuntasektorilla yhteistyösopimuksia tehdessä. Pidetäänkö hankintalakia hyvänä tai toivotaanko siihen joitakin muutoksia, jotka helpottaisivat hankintojen tekemistä?

5 YHTEENVETO

Tässä luvussa kootaan vielä tämän työn tarkoitus, keskeinen sisältö sekä tutkimuksen tuloksista esille tulleet johtopäätökset.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua perintäprosessiin sekä perintäpalveluiden erityispiirteisiin kuntasektorilla. Tutkimusosion kohderyhmänä olivat kuntasektorilla toimivat päättäjät ja muut henkilöt, joiden oletettiin osallistuvan perintäprosessien suunniteluun sekä perintäyhteistyö kumppanin valintaan. Kohderyhmälle lähetetyn kysymyslomakkeen tarkoituksena oli selvittää heidän mielipiteitä perintäyhtiön omistustaustasta sekä mielipiteitä ennalta määrätystä perintätoimintaan liittyvistä asioista.

Opinnäytetyö rakentui kahdesta osasta, teoriasta- ja empiirisestä osasta. Teoriaosan ensimmäisessä luvussa tutustuttiin kuntasektoriin, kuntasaataviin ja niiden ryhmittelyyn sekä kuntasaatavien perinnän ulkoistamiseen. Teoriaosan toisessa luvussa käsiteltiin sitä, mitä perintä on, perintäprosessia, perintäkuluja, hyvää perintätapaa, perintälakia sekä viimeiseksi vielä perinnän nykytilaa Suomessa. Työn empiirisessä osassa toteutettiin kvantitatiivinen tutkimus kuntasektorilla toimiville päättäjille ja muille henkilöille, joiden oletettiin osallistuvan perintätoimintojen organisointiin ja päätöksiin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että suurin osa vastaajista arvosti selkeästi sitä, että perintäyhteistyö kumppanin omistuspohja on kotimainen.

Tutkimuksessa asetettiin vastakkain kotimaista omistuspohjaa oleva perintäyhtiö ja ulkomaalaista omistuspohjaa oleva perintäyhtiö. Vastaajista noin 74 prosenttia asioi mieluiten kotimaista omistuspohjaa olevan yhtiön kanssa ja 21 prosenttia puolestaan ilmoitti, että omistuspohjalla ei ole merkitystä. Ulkomaista omistuspohjaa oleva perintäyhtiö ei saanut kannatusta, mutta muutama vastaaja hoitaisi perintänsä mieluiten itse.

Kun vastakkain asetettiin kuntien omista- ja yksityisen tahon omistama perintäyhtiö, eivät tulokset olleet yhtä selkeät, kuin asetettaessa kotimainen ja ulkomaalainen perintäyhtiö vastakkain. Vastaajista noin 40

prosenttia ilmoitti asioivansa mieluiten kuntien omistaman yhtiön kanssa, mutta suurin osa vastaajista noin 51 prosenttia ilmoitti että omistuspohjalla ei tällä asettelu tavalla ole merkitystä. Kotimaisuuden lisäksi vastaajat arvostivat sitä, että perintä yhteistyökumppani maksaa verot Suomeen, on ammattimainen, luotettava, joustava sekä tehokas. Vertailtaessa tätä tutkimusta kuluttajille tehtyyn tutkimukseen, huomattiin vastausten jakautuvan melko samalla tavalla. Voidaan siis todeta, että sekä kuntasektorilla toimivat päättäjät että kuluttajat eli kuntalaiset arvostavat kotimaisuutta.

Kyselytutkimukseen osallistuneita kuntasektorin päättäjiä ja muita henkilöitä pyydettiin myös arvioimaan yhdeksää perintätoimintaan liittyvää asiaa (liite 3, kysymys 11). Tulosten perusteella voidaan sanoa, että näistä yhdeksästä kohdasta vastaajat arvostivat eniten sitä, että perintäyhtiön toiminta ja perintäprosessi ovat joustavat (ka 4,58). Keskiarvon mukaan toiseksi eniten arvostettiin sitä, että perintäyhtiön puhelinasiakaspalvelu vastaa nopeasti (ka 4,57) ja kolmanneksi eniten arvostettiin sitä, että perintäyhtiö maksaa verot Suomeen (ka 4,52). Vastaajilla oli tämän kysymyksen jälkeen mahdollisuus kommentoida avoimesti perintäyhtiön perintätoimintaan. Avoimen kysymyksen vastausten perusteella, voidaan todeta että vastaajat toivoivat perinnän olevan tehokasta ja sujuvaa sekä asiakaspalvelun hyvä. Näiden asioiden koettiin edes auttavan perinnällä saavutettavia hyviä tuloksia.

Tutkimustulosten perusteella esille tuli joitakin asioita, joita päättäjät pitivät tällä hetkellä perintänsä haasteina. Monista vastauksista kävi ilmi, että tämän hetkinen taloudellinen tilanne on asia, joka aiheuttaa perintään haasteita. Vastauksista ilmeni myös, että hankaluuksia saatavien perintää tuottavat myös perintäkulut, pienet saatavat, perintäyhtiön vaihdokset, asiamieskielto, perintäprosessin vanhanaikaisuus sekä perintäyhtiön ja toimeksiantajan väliset tiedonsiirto-ongelmat. Osa vastaajista kuitenkin totesi, että haasteita ei ole.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsinki: Kauppakamari.

Davies, M & Hughes, N. 2014. Doing a successful research project: Using qualitative or quantitative methods. New York: Palgrave Macmillan.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lahtinen, S. 2013. Perintälaki uudistuu. Tilisanomat 2/2013, 34–37.

Lindström, J. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Viro: Talentum Media Oy.

Lunden, K. Perintäyhtiöissä hiljenee – ja se on hyvä merkki. Talouselämä 4/2016, 10-11.

Myllymäki, J. & Pönkä, P. 2009. Kuntaperintä. Yksityis- ja julkisoikeudelliset saatavat, perintälaki ja perintäpalvelujen kilpailuttaminen. Helsinki: Hakapaino Oy.

Niemi, M. 2014. Luotto-oikeus: luottotyytit, perintäprosessit ja takaisinsaanti. Helsinki: Talentum.

Pekkala, E. & Pohjonen, M. 2015. Hankintojen kilpailuttaminen ja sopimusehdot. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Pönkä, P. 2013. Kuntaperintä. Helsinki: Hakapaino Oy.

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pöysä, E. 2016. Pelko ohjaa velkojen maksuun. Talouselämä 2/2016, 63–65.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Siikavirta, K. 2015. Julkisten hankintojen perusteet. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Elektroniset lähteet

Alanen, J. 2015. Uusi hankintalaki – merkittävimmät muutokset [viitattu 11.4.2016]. Saatavissa: http://kuntatekniikka.fi/wp-content/uploads/sites/2/2015/06/SKTY_Uusi-hankintalaki_JouniAlanen_Turku2015.pdf

Aluehallintovirasto 2016a. Perintä [viitattu 11.4.2016]. Saatavissa: <https://www.avi.fi/web/avi/perinta#.VwttWuKLTiU>

Aluehallintovirasto 2016b. Luettelo perintätoimen luvista – Etelä-Suomen aluehallintovirasto [viitattu 11.4.2016]. Saatavissa: https://www.avi.fi/documents/10191/111919/Perintatoimistot_luettelo.pdf/6871c5f6-09ad-47ea-bbde-d689bec4d251

Intrum Justitia Oy 2016. Luottotappioksi kirjattujen saatavien perintä [viitattu 5.4.2016]. Saatavissa: <https://www.intrum.com/fi/Palvelut/Luotonhallinta/Perinta/Jalkiperinta/>

Kuntaliitto 2016. Perintä [viitattu 10.2.2016]. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/laki/yksityisoikeus/perinta/Sivut/default.aspx>

Kerman, J. 2012. Julkisoikeudellisen saatavan perinnän erityispiirteet. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma [viitattu 2.5.2016]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48237/Kerman_Jutta.pdf?sequence=1

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014a. Kuluttaja asiamies päivitti ohjeensa hyvästä perintätavasta [viitattu 10.4.2016]. Saatavissa:

<http://www.kkv.fi/ajankohtaista/Tiedotteet/2014/kuluttaja-asiamies-paivitti-ohjeensa-hyvasta-perintatavasta/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014b. Perintäkulut ja perinnäeteneminen [viitattu 30.3.2016]. Saatavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/perintakulut-ja-perinnan-eteneminen/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015a. Kuluttaja-asiamiehen linjaus: Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä [viitattu 10.4.2016]. Saatavissa:

<http://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/hyva-perintatapa-kuluttajaperinnassa/#4>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015b. Velkojen lopullinen vanhentuminen [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/velkojen-vanhentuminen/velkojen-lopullinen-vanhentuminen/>

Kunnan Taitoa Oy. Varma, nopea ja palveleva taloushallinto [viitattu 8.4.2016]. Saatavissa: <http://www.taitoa.fi/palvelut/taloushallinto/>

Lehtonen, Y., Mökkönen, K., Töyrylä, H. & Seulu M-R. 2012. Perintä ja luotonhallinta [viitattu 8.3.2016]. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Saatavissa: [http://fokus.talentum.fi.aineistot.lamk.fi/teos/BAXBXATCFHBG#kohta:PERINT\(\(c4\)\(\(20\)JA\(\(20\)LUOTONHALLINTA\(\(20](http://fokus.talentum.fi.aineistot.lamk.fi/teos/BAXBXATCFHBG#kohta:PERINT((c4)((20)JA((20)LUOTONHALLINTA((20)

Oikeuslaitos 2014. Velan vieminen ulosottoon ja sen periminen [viitattu 1.4.2016]. Saatavissa:

<http://www.oikeus.fi/fi/index/laatikot/velanperinta.html>

Oikeuslaitos 2015a. Ulosmittaus [viitattu 1.4.2016]. Saatavissa:
<http://www.oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenaulosotossa/ulosmittaus.html>

Oikeuslaitos 2015b. Ulosotto. Täytäntöönpanokelpoisuuden määräaika ja saatavan lopullinen vanhentuminen [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa:
<http://www.oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/taytantonpanokelpoisuudenmaaraaikajasaatavanlopullinenvanhentuminen.html>

Peltola, T. 2013. Perintäprosessin kulku, Case: Rasion kaupunki. Satakunnan ammattikorkeakoulu [viitattu 2.5.2016]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62155/peltola_tiina.pdf?sequence=2

PTCServices Oy 2016. Hankintalain uudistus [viitattu 10.2.2016]. Saatavissa: <http://www.ptcs.fi/fi/hankintalain-uudistus>

Sallinen, S. 2016. Kunnan tehtävät [viitattu 10.2.2016]. Saatavissa:
<http://www.kunnat.net/fi/kunnat/kunnan-tehtavat/Sivut/default.aspx>

Suomen asiakastieto Oy 2016. Tuoreimmat maksuhäiriötilastot [viitattu 11.4.2016]. Saatavissa:
<http://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto/utishuone#/pressreleases/neijaennesmilioona-kuluttajaa-sai-viime-vuonna-maksuhaeioemerkintoejae-1287445>

Suomen pankki 2015. Suomen talouden tilanne edelleen hankala. Euro & Talous 5/2015 [viitattu 14.4.2016]. Saatavissa:
<http://www.eurojatalous.fi/fi/2015/5/ennuste-suomen-talouden-tilanne-edelleen-hankala/>

Suomi.fi 2015. Kunnat ja kunnallishallinto [viitattu 10.2.2016]. Saatavissa:
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/kunnat_ja_kunnallishallinto/index.html

Svea Ekonomi Oy 2016. Jälkiperinta [viitattu 5.4.2016]. Saatavissa:
<http://www.svea.com/fi/fin/perinta/jalkiperinta/>

- Sämpi. L. 2011. Perintäprosessien kehittäminen, Case: Kannuksen kaupunki. Kokkola: Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu, tekniikka ja liiketalous [viitattu 2.5.2016]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37683/Perintaprosessin%20kehittaminen%20Case%20Kannuksen%20kaupunki.pdf?sequence=1>
- Taitoa Kuntaperintä Oy 2016a. Kotimaista osaamista maksuvalvontaan ja perintään [viitattu 8.4.2016]. Saatavissa: <http://www.taitoa.fi/palvelut/taloushallinto/perinta/>
- Talouselämä 2015. Ennätys rikki: Maksuhäiriöisiä on Suomessa enemmän kuin koskaan [viitattu 14.4.2016]. Saatavissa: <http://www.talouselama.fi/uutiset/ennatys-rikki-maksuhairioisia-on-suomessa-enemman-kuin-koskaan-6057535>
- Tilastokeskus 2016a. Strukturoitu haastattelu [viitattu 1.5.2016]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/>
- Tilastokeskus 2016b. Puolistrukturoitu haastattelu [viitattu 1.5.2016]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/02/>
- Työ- ja elinkeinovirasto 2016. Tiedote: Hankintalain kokonaisuudistus – siirtymävaiheen toimenpiteet ja järjestelyt [viitattu 20.4.2016]. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/44825/Tiedote_03032016.pdf

Lait

Elatustukilaki 580/2008

Hallintolaki 434/2003

Kuntalaki 365/1995

Laki julkisista hankinnoista 348/2007

Laki saatavien perinnästä 513/1999

Laki sakon täytäntöönpanosta 672/2002

Laki velan vanhentumisesta 728/2003

Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007

Veronkantolaki 609/2005

Hallituksen esitys 57/2012

Julkaisemattomat lähteet

Taitoa Kuntaperintä Oy. 2015. Kuluttajatutkimus ”Tuhat suomalaista”.
PowerPoint.

Taitoa Kuntaperintä Oy. 2016b. Kuntatoimijoiden oma perintäyhtiö.
PowerPoint.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

HYVÄ VASTAANOTTAJA

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa liiketalouden yksikössä taloushallinnon tradenomiksi. Opintoihini kuuluu lopputyönä opinnäytetyö, jonka yhtenä osana on tutkimus, jonka onnistumiseksi tarvitsisin vastauksenne muutamaan kysymykseen. Opinnäytetyöni teoria osassa käsittelen perintää painotettuna kuntasektorin puolelle. Tutkimuksessani haluan selvittää muun muassa mitkä asiat kuntasektorilla vaikuttavat perintä yhteistyökumppanin valintaan ja millaisia asioita pidetään tärkeinä. Tutkimukseni toimeksiantajana on kuntataustainen perintäyhtiö Taitoa Kuntaperintä Oy.

Toivoisin, että voisit käyttää pienen hetken kyselyyni. Olen pyrkinyt tekemään kyselyn niin, että vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa ja helppoa. Vastaamalla kyselyyn olet avuksi tutkimukseni onnistumiseen. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottaman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista. Varsinaisia kysymyksiä on 10 kappaletta ja näiden lisäksi on kolme vapaaehtoista avointa kysymystä. Kysely on avoinna torstaihin 7.4.2016 saakka.

Kyselyyn pääset vastaamaan alla olevasta linkistä.

Ystävällisin terveisin

Piritta Myllypuro

piritta.myllypuro@student.lamk.fi

<https://www.webpolsurveys.com/R/D0610874427BA931.par>

Liite 2. Muistutuskirje

HYVÄ VASTAANOTTAJA

Olen lähettänyt viikolla 12 kyselyn liittyen tutkimukseeni: "Perintä kuntasektorilla 2016". Haluaisinkin nyt muistuttaa, että sinulla on vielä aikaa vastata kyselyyni torstaihin 7.4.2016 saakka. Mikäli et siis ole vielä käynyt vastaamassa, on sinulla vielä oiva mahdollisuus auttaa minua tutkimukseni onnistumisessa. Olen pyrkinyt tekemään kyselyn niin, että vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa ja helppoa. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottaman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista. Varsinaisia kysymyksiä on 10 kappaletta ja näiden lisäksi on kaksi vapaaehtoista avointa kysymystä.

Opiskelen siis Lahden ammattikorkeakoulussa liiketalouden yksikössä taloushallinnon tradenomiksi. Opintoihini kuuluu lopputyönä opinnäytetyö, jonka yhtenä osana on tämä tutkimus. Opinnäytetyöni teoria osassa käsittelee perintää kuntasektorilla. Tutkimuksessani haluan selvittää muun muassa mitkä asiat kuntasektorilla vaikuttavat perintä yhteistyökumppanin valintaan ja millaisia asioita pidetään tärkeinä. Tutkimukseni toimeksiantajana on kuntataustainen perintäyhtiö Taitoa Kuntaperintä Oy.

Kevät terveisin

Piritta Myllypuro

piritta.myllypuro@student.lamk.fi

<https://www.webpolsurveys.com/R/D0610874427BA931.par>

Perintätutkimus kuntasektorille 2016

Taustatiedot

1. Vastaajan rooli (valitse rooleista parhaiten työnkuvaasi vastaava): *

- ☐ Johtotason tehtävät
- ☐ Pääliikketason tehtävät
- ☐ Operatiivisen tason tehtävät
- ☐ Valtuusto- ja/tai hallitustehtävät

Muu, mikä?

☐ _____

2. Vastaajan työskentelyalueen asukas- / asiakasmäärä: *

Esimerkiksi kunnan asukasmäärä tai sairaanhoitopiirin vaikutusalueen asiakasmäärä

- ☐ 0 - 5000
- ☐ 5001 - 10 000
- ☐ 10 001 - 20 000
- ☐ 20 001 - 50 000
- ☐ yli 50 000

3. Vaikutusalue (entinen läänijako): *

- ☐ Etelä-Suomi
- ☐ Länsi-Suomi
- ☐ Itä-Suomi
- ☐ Lappi
- ☐ Oulu

Perintätoimintojen nykytila

4. Miten perintätanne on järjestetty tällä hetkellä? *

- ☐ Hoidamme itse perinnän
- ☐ Perintä on ulkoistettu
- ☐ Perintä on ulkoistettu osittain
- ☐ Muuten, miten?

☐ _____

5. Minkä perintätoimiston kanssa teillä on perintä sopimus tällä hetkellä? *

- ☐ Intrum Justitia
- ☐ Taitoa Kuntaperintä
- ☐ Lindorff
- ☐ OK Perintä
- ☐ Svea Perintä
- ☐ Jokin muu, mikä?

☐ _____

6. Milloin perintätoimintanne on organisoitu viimeksi? *

- ☐ Alle 2 vuotta sitten
- ☐ 2-5 vuotta sitten
- ☐ Yli 5 vuotta sitten
- ☐ En osaa sanoa

7. Oletteko harkinneet tämän hetkisen perintätoimintanne organisointiin muutosta? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

Mielipiteitä perintäyhtiöin omistuspohjasta sekä perintätoiminnasta

8. Kun ajattelet kuntanne tarjoamien palveluiden laskuihin liittyviä perintätoimia, millaisen perintäyhtiön kanssa asioitte mieluiten? *

- ☐ Kotimaista omistuspohjaa olevan yhtiön kanssa
- ☐ Ulkomaista omistuspohjaa olevan yhtiön kanssa
- ☐ Haluamme hoitaa itse perinnän
- ☐ Ei merkitystä

9. Kun ajattelet kuntanne tarjoamien palveluiden laskuihin liittyviä perintätoimia, millaisen perintäyhtiön kanssa asioitte mieluiten? *

- ☐ Kuntien omistaman yhtiön kanssa
- ☐ Yksityisen tahon omistaman yhtiön kanssa
- ☐ Haluamme hoitaa itse perinnän
- ☐ Ei merkitystä

10. Tässä voit halutessasi kertoa vapaasti ajatuksiasi perintäyhtiön omistustaustasta:

11. Miten paljon arvostat perintäyhtiön toiminnassa seuraavia asioita: *

Asteikko on 1-5, jossa: 1 = Ei merkitystä

5 = Arvostan suuresti

? = En osaa sanoa

1 2 3 4 5 ?

Perintäyhtiö maksaa verot täysimääräisesti Suomeen

○ ○ ○ ○ ○ ○

Perintäyhtiö on valmis neuvottelemaan kuntalaisen
kanssa maksusuunnitelmasta

○ ○ ○ ○ ○ ○

Perintäyhtiön toiminta ja perintäprosessi on joustavaa

○ ○ ○ ○ ○ ○

Perintäyhtiöllä on aikaa kuntalaiselle: - Jokaista
asiakaskontaktia arvostetaan ja sille annetaan aikaa

○ ○ ○ ○ ○ ○

Perintäyhtiö pyrkii ennaltaehkäisemään tulevia
maksuvaikeuksia tarjoamalla joustavia
maksuvaihtoehtoja kuntalaisille

○ ○ ○ ○ ○ ○

Perintäyhtiö tekee kuntalaisen kanssa
kokonaisvaltaisen kartoituksen velkatilanteesta ja
maksukyvyistä

○ ○ ○ ○ ○ ○

Perintäyhtiö varoittaa kuntalaista ennakkoon, milloin
myöhässä oleva maksu pitää viimeistään maksaa, jotta
välttyy ylimääräisiltä kuluilta

○ ○ ○ ○ ○ ○

Perintäyhtiön puhelinasiakaspalvelu vastaa nopeasti

○ ○ ○ ○ ○ ○

Perintäyhtiön liiketoiminnan tuotot kohdennetaan
kuntasektorin hyödyksi

○ ○ ○ ○ ○ ○

12. Tässä voit halutessasi kertoa vapaasti, mitä asioita arvostat
perintäyhtiön toiminnassa:

13. Tässä voit vapaasti kertoa, mitä asioita pidät suurimpina haasteina
saatavienne perintäprosessissa?
